

LEY 11.220
TRANSFORMACION DEL SECTOR PUBLICO DE AGUA POTABLE, DESAGÜES
CLOACALES Y SANEAMIENTO.

BOLETIN OFICIAL, 12 de Diciembre de 1994

TITULO I - DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO I - OBJETO Y FINALIDADES

ARTÍCULO 1.- Objeto: La presente Ley dispone la regulación de la prestación del servicio y prevé los sistemas para la autorización de la provisión del servicio por los prestadores en todo el ámbito de la provincia de Santa Fe; establece las formas, modalidades, alcances procedimientos para llevar a cabo la transformación del sector público de agua potable, desagües cloacales y saneamiento, y la privatización del servicio en el ámbito de la concesión, de acuerdo con lo prescripto por el ARTÍCULO 30 de la Ley 10.798 y demás disposiciones de la presente. Asimismo, se prevé, un sistema para la preservación de los recursos naturales y el medio ambiente, y la creación de un organismo competente en la materia.

ARTÍCULO 2.- Finalidades. Las finalidades de esta Ley son:

- a) Garantizar el mantenimiento y propender a la rehabilitación, mejora y desarrollo del servicio en todo el ámbito de la provincia de Santa Fe.
- b) Establecer las normas que permitan asegurar niveles de calidad y eficiencia acordes con -la naturaleza del servicio.
- c) Fijar un marco legal adecuado que permita conciliar un eficaz y efectivo suministro del servicio por parte de los prestadores, con el adecuado ejercicio de las facultades estatales relativas a la protección del interés sanitario, del bienestar de la población, y del medio ambiente y los recursos naturales en todo el ámbito de la provincia de Santa Fe.
- d) Proteger los derechos de los usuarios y conciliarlos con la acción, derechos y atribuciones de las autoridades regulatorias y de los prestadores.
- e) Tutelar la salud pública, los recursos hídricos y el medio ambiente con los alcances definidos en el Título V de esta Ley.

CAPITULO II - DEFINICIONES

ARTÍCULO 3.- Definiciones. A los efectos de la aplicación e interpretación de las disposiciones de esta Ley, los términos utilizados tendrán el significado que a continuación se indica:

Ámbito de la concesión: Es el territorio comprendido bajo la jurisdicción de las siguientes municipalidades: Cañada de Gómez, Casilda, Capitán Bermúdez, Esperanza, Firmat, Funes, Gálvez, Granadero Baigorria, Rafaela, Reconquista, Rosario, Rufino, San Lorenzo, Santa Fe y Villa Gobernador Gálvez, en las cuales se otorga la prestación del servicio al concesionario. La concesión podrá incluir la construcción de obras de

potabilización, transporte y distribución, y la operación y comercialización de agua en bloque fuera de los distritos arriba mencionados, conforme lo determinen las normas aplicables.

Área regulada: Es el territorio de la Provincia de Santa Fe.

Área servida de agua potable: Es el territorio en el cual se presta efectivamente el servicio público de agua potable.

Área servida de desagües cloacales: Es el territorio en el cual se presta efectivamente el servicio público de desagües cloacales.

Área no servida: Es el territorio ubicado dentro del área regulada que no cuenta con el servicio público de agua potable y/o el servicio público de desagües cloacales.

Autoridad competente: Es la autoridad provincial, municipal o comunal que, con las autorizaciones requeridas por la legislación aplicable, otorga a los Prestadores la facultad para suministrar el servicio.

Concesionario: Es el prestador o prestadores responsables del suministro del servicio en el ámbito de la concesión bajo la forma jurídica de la concesión de servicios públicos, de acuerdo a las prescripciones del Título 111, capítulo 1, de esta Ley.

DIPOS: Es la Dirección Provincial de Obra Sanitarias, creada por la Ley 8711.

Ente Regulador de Servicio Sanitarios: Es el organismo instituido en el Título II, Capítulo IV, de esta Ley, que será competente para controlar y regular la prestación del Servicio en toda la provincia de Santa Fe, en los términos allí previstos.

Marco regulatorio: Es el conjunto de normas que regulan la prestación del servicio en la provincia de Santa Fe, incluido en el Título IV de la presente Ley.

Normas aplicables: Esta expresión es utilizada como comprensiva de todas las disposiciones de esta y de otras Leyes aplicables a la prestación del servicio, el reglamento del usuario, las reglamentaciones que dicte el Ente Regulador de Servicios Sanitarios y otros órganos competentes, las disposiciones licitatorias y contractuales particulares aplicables a cada prestador, los planes de mejoras y desarrollo, y toda otra norma jurídica general o particular de la cual resulten derechos u obligaciones vinculadas al Servicio.

Planes de mejoras y desarrollo: Están constituidos por las metas y compromisos cuantitativos, cualitativos y de eficiencia, así como la obligación de cobertura geográfica, que los prestadores deben cumplimentar con relación al servicio, aprobado por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios de acuerdo con las normas aplicables.

Pliego de bases y condiciones: Es el pliego de bases y condiciones de la licitación para el otorgamiento en concesión, del servicio en el ámbito de la concesión conforme a las normas contenidas en el Título III, Capítulo I, de esta Ley.

Prestadores: Son todas las personas físicas o jurídicas, públicas, privadas o mixtas, que tengan a su cargo la prestación del Servicio Público de Agua Potable y/o el Servicio Público de Desagües Cloacales, a partir del momento de la toma de posesión. Las personas que realicen alguna o algunas de las actividades incluidas en el servicio público de agua potable o en el servicio público de desagües cloacales, según surja de las normas aplicables, también serán consideradas prestadores.

Servicio: El servicio público de agua potable que consiste en la captación, potabilización, tratamiento, acopio, transporte, distribución y comercialización de agua potable, y el servicio público de desagües cloacales que consiste en la colección, tratamiento y disposición de efluentes cloacales, pluviocloacales y su comercialización, con inclusión de los barros y otros subproductos del tratamiento, y los efluentes industriales cuyo vertimiento al sistema cloaca- sea legal o reglamentariamente admisible. En ambos 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.

SPAR: Es el Servicio Provincial de Agua Potable y Saneamiento Rural, creado por la Ley 6267, dependiente de DIPOS, según lo dispuesto por la Ley 8711.

Toma de posesión: Es el acto mediante el cual el concesionario se hace cargo del servicio.

Usuarios: Son todas las personas físicas o jurídicas que sean propietarias, poseedoras o tenedoras de inmuebles que reciban o deban recibir el suministro del servicio, según lo dispuesto en las normas aplicables. El término definido incluye a los usuarios reales y a los usuarios potenciales.

Usuarios reales: Son los usuarios que se encuentren comprendidos dentro del área servida de agua potable y/o área servida de desagües cloacales.

Usuarios potenciales: Son los usuarios que estén situados en el área no servida.

TITULO II - TRANSFORMACION DEL SECTOR PUBLICO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO

CAPITULO I - DISOLUCION DE DIPOS

ARTÍCULO 4.- Disolución de DIPOS: Dispónese la disolución de DIPOS, con efecto a partir de la Toma de Posesión. A partir del momento en que se opere su disolución, DIPOS funcionará como ente residual hasta la extinción total de sus derechos y obligaciones. En todo lo referente a su estructura y el funcionamiento de sus órganos hasta el momento de su extinción, regirán las disposiciones pertinentes de la Ley 8711.

ARTÍCULO 5.- Facultades del Poder Ejecutivo: El Poder Ejecutivo queda facultado para dictar todos los actos que sean necesarios para proceder a la disolución y liquidación de DIPOS de acuerdo con lo prescripto en esta Ley. Si a la fecha de disolución de DIPOS, de acuerdo con lo prescripto en el artículo anterior, el organismo previsto en el Título V de esta Ley no se encuentre en funcionamiento, el Poder Ejecutivo podrá establecer que, hasta tanto ello ocurra, las funciones previstas en el Art. 41 de la Ley 8711 continúen siendo ejercidas por DIPOS o sean ejercidas por otro organismo de la administración provincial que al efecto se determine.

ARTÍCULO 6.- Funciones de regulación y contralor. Las funciones de regulación y control de la prestación del servicio en todo el territorio de la provincia de Santa Fe, corresponderán al Ente Regulador de Servicio Sanitarios a partir del momento de la toma de posesión.

ARTÍCULO 7.- Prestación del servicio. El servicio actualmente prestado por DIPOS será suministrado por el concesionario a partir de la toma de posesión, de acuerdo a las prescripciones establecidas en esta Ley y las normas aplicables.

ARTÍCULO 8.- Destino de sus bienes. Los bienes afectados al servicio serán entregados al concesionario quien ejercerá su tenencia durante el plazo de duración de la concesión, de acuerdo con lo establecido en las normas aplicables.

ARTÍCULO 9.- Cuentas o créditos a cobrar. Todas las cuentas y créditos derivados de la prestación del servicio en el ámbito de la concesión, de causa e Título anterior a la toma de posesión podrán ser transferidos al concesionario conforme lo determine el pliego de bases y condiciones y las demás normas aplicables. Sin perjuicio de ello, los restantes créditos por cualquier otro concepto, de causa o Título anterior a la toma de posesión, serán de titularidad de DIPOS. El Poder Ejecutivo dispondrá las medidas que resulten necesarias para obtener la percepción de los créditos de DIPOS que no se

transfieran al concesionario.

ARTÍCULO 10.- Pasivos. Los pasivos de DIPOS, excepto los mencionados en el párrafo siguiente, no serán transferidos al concesionario. Con respecto a los pasivos de DIPOS pendientes a la fecha de la toma de posesión, contraídos por DIPOS o la provincia de Santa Fe con entidades u organismos financieros nacionales o internacionales, hasta la fecha de aprobación del pliego de bases y condiciones, para el financiamiento de la construcción, reacondicionamiento, remodelación o rehabilitación de obras relativas al servicio suministrado por DIPOS dentro del ámbito de la concesión, el Poder Ejecutivo podrá disponer que su pago total o parcial sea asumido por el concesionario frente a la provincia de Santa Fe y/o los respectivos acreedores, según la forma que tal asunción de deuda adopte en cada caso. El pliego de bases y condiciones dispondrá los mecanismos que resultan adecuados para garantizar las obligaciones del concesionario frente a la provincia de Santa Fe y/o los respectivos acreedores, según sea el caso, y establecerá expresamente los pasivos que se transfieran y sus montos.

ARTÍCULO 11.- Contratos en curso de ejecución a la fecha de toma de posesión. Las normas aplicables podrán establecer aquellos contratos celebrados por DIPOS que cuenten con prestaciones recíprocas pendientes a cargo de ambas partes o sólo del contratista, que serán continuadas por el concesionario.

ARTÍCULO 12.- Personal de DIPOS. Todo el personal; en relación de dependencia de DIPOS en actividad al tiempo del llamado a licitación pública para el otorgamiento en concesión del servicio en el ámbito de la concesión, que permanezca hasta la fecha de la toma de posesión, se transferirá al concesionario de acuerdo a las normas aplicables. Dicho personal mantendrá su antigüedad y remuneración, y el concesionario asumirá todas las obligaciones impuestas por la Ley y la convención colectiva aplicable. Como excepción a lo establecido en el primer párrafo de este artículo, el Poder Ejecutivo podrá disponer que parte del personal continúe cumpliendo funciones en DIPOS residual, o decidir que pase a desempeñarse en el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, el organismo previsto en el Título V de esta Ley o el Ministerio de Obras, Servicios Públicos y Vivienda. Una vez que se opere la extinción de la DIPOS residual su personal pasará a cumplir funciones en el concesionario o en algunos de los organismos previstos en este artículo, con consulta a la entidad gremial representativa de los mismos. En estos casos, los empleados mantendrán como mínimo su antigüedad y remuneración y la convención colectiva de trabajo aplicable. El Poder Ejecutivo provincial ordenará el reconocimiento médico de todo el personal de la actual DIPOS noventa (90) días antes de la toma de posesión del concesionario para conocer las incapacidades laborativas producidas por accidentes, enfermedades, accidentes o enfermedades profesionales. El Poder Ejecutivo provincial, adoptará, previo acuerdo con la organización gremial, las medidas para absorber, jubilar, o indemnizar por retiro voluntario o por incapacidades laborativas inhabilitantes para el ejercicio de sus tareas, conforme a la legislación vigente, al personal de la actual DIPOS que no sea transferido al ente regulador y/o al concesionario. Dicho personal no podrá ser incluido en ningún otro plan o programa de racionalización del estado ni ser opuesto en condiciones de disponibilidad. En cuanto a la obra social la misma deberá ser la que determine la organización gremial de la actividad, en tanto que las obligaciones patronales se trasladarán y serán soportadas por el futuro concesionario. Todo el personal del concesionario, del ente regulador y de la DIPOS residual estará incorporado a la Caja Complementaria de Jubilaciones y Pensiones para el Personal de Obras Sanitarias. En la eventualidad que el concesionario resuelva practicar exámenes médicos preocupacionales al personal transferido, éste deberá ser efectuado dentro de los noventa (90) días de la toma de posesión. En caso de discrepancias con los exámenes

practicados por el concedente, cada situación en particular será examinada por una comisión médica que se constituirá a estos efectos y estará integrada por tres (3) profesionales médicos designados de la siguiente manera: uno (1) por el concedente, uno (1) por la organización gremial, y el restante por el concesionario.

ARTÍCULO 13.- Plan de retiro voluntario. El Poder Ejecutivo podrá instrumentar un plan de retiro voluntario para el personal de DIPOS con anterioridad a la Toma de Posesión, de acuerdo a las condiciones que al efecto determine. Sin perjuicio de ello, dentro de los cuatro (4) meses contados desde la toma de posesión el concesionario podrá instrumentar un plan de retiro voluntario al que podrán acogerse sus empleados, de acuerdo a las prescripciones que en su caso se prevean en el pliego de bases y condiciones, el cual establecerá la suma que el Poder Ejecutivo asumirá para el pago de las indemnizaciones debidas bajo dicho régimen.

CAPITULO II - TRANSFERENCIA DEL SPAR

ARTÍCULO 14.- Transferencia del SPAR. Dispónese la transferencia del SPAR, el que dependerá del Ministerio de Obras, Servicios Públicos y Vivienda. El Poder Ejecutivo dictará todas las normas necesarias para llevar a cabo el proceso de transferencia del SPAR y la instrumentación de las prescripciones de este capítulo.

ARTÍCULO 15.- Personal. El personal en relación de dependencia que revista funciones en el SPAR al momento en que se opere su traspaso, será transferido al Ministerio de Obras, Servicios Públicos y Vivienda, manteniendo como mínimo su antigüedad y remuneración. Sin perjuicio de ello, el Poder Ejecutivo podrá determinar que parte de dicho personal permanezca en DIPOS hasta la toma de posesión y luego pase a desempeñarse en el concesionario. En este caso, regirá lo dispuesto en el Art. 12.

CAPITULO III

ARTÍCULO 16.- Asignación de funciones. Además de las funciones que en la actualidad le corresponde, estará a cargo del Ministerio de Obras, Servicios Públicos y Vivienda, todo lo relativo al planeamiento, análisis, resolución¹ financiamiento, contratación, ejecución y control de proyectos de obras públicas, referidas al abastecimiento de agua potable, desagües cloacales y otros servicios de saneamiento hídrico de la provincia de Santa Fe, no comprendidas en la prestación o suministro que corresponda al Concesionario o a otros prestadores de acuerdo con las normas aplicables. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá formular iniciativas y cumplirá una función consultiva obligatoria con relación a la planificación y ejecución de las obras públicas relativas al servicio. Antes de decidir la ejecución de proyectos de dichas obras públicas, el Ministerio de Obras, Servicios Públicos y Vivienda deberá recabar la opinión del Ente Regulador de Servicios Sanitarios acerca de las consecuencias que la realización de las obras conlleve para la prestación del servicio en la provincia de Santa Fe y la actividad de los prestadores. Las obras que contrate el Ministerio de Obras, Servicios Públicos y Vivienda, deberán respetar los términos contractuales convenidos con el concesionario y los restantes prestadores, y la programación de los planes de mejoras y desarrollo.

ARTÍCULO 17.- Coordinación con las facultades del organismo previsto en el Título V de esta Ley. En el desempeño de su actividad, el Ministerio de Obras, Servicios Públicos y Vivienda, coordinará sus facultades con las atribuciones que competen al organismo contemplado en el Título V de esta Ley, en lo relativo a la protección contra la contaminación del medio ambiente y los recursos naturales.

ARTÍCULO 18.- Gastos. Los gastos que demanden las funciones conferidas al Ministerio de Obras, Servicios Públicos y Vivienda, serán atendidos con cargo a las partidas específicas del presupuesto de la administración provincial.

CAPITULO IV - ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

ARTÍCULO 19.- Creación y domicilio. Créase en la órbita del Ministerio de Obras, Servicios Públicos y Vivienda el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, que será una entidad autárquica con capacidad de derecho público, sujeta a las prescripciones de la presente Ley. Tendrá su domicilio en la ciudad de Santa Fe y deberá establecer delegaciones donde las circunstancias así lo requieran. La planta del personal del Ente Regulador no podrá exceder de un número razonable para el cumplimiento de sus objetivos, facultándose al Poder Ejecutivo a fijar la cantidad y capacitación de la misma, siendo seleccionado por el Directorio. El referido personal deberá ser tomado preferentemente, de la actual dotación de DIPOS ya sea éste contratado, de planta permanente o eventual, respetándose las condiciones laborales escalafonarias y salariales establecidas en los convenios para el sector sanitario¹ sus beneficios previsionales y sociales.

ARTÍCULO 20.- Competencia. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios tendrá a su cargo el ejercicio del poder de policía comprensivo de la regulación y el control de la prestación del servicio en todo el ámbito territorial de la provincia de Santa fe, cualquiera sea el prestador, y en particular, con la relación al concesionario, controlar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de este último previstas en las normas aplicables.

ARTÍCULO 21.- Legislación aplicable. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios se sujetará en su gestión financiera, patrimonial y contable a las disposiciones de la presente Ley, la Ley de contabilidad, y demás disposiciones reglamentarias.

ARTÍCULO 22.- Directorio. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios será dirigido y administrado por un directorio de cinco (5) miembros titulares, designados por el Poder Ejecutivo con acuerdo legislativo, de los cuales uno (1) será a propuesta de la organización gremial más representativa de los trabajadores de la actividad; en todos los casos o los miembros propuestos deberán contar con experiencia e idoneidad, acorde con la naturaleza e importancia de la actividad que deberán cumplir. No podrán ser directores:

- a) Los concursados y los inhabilitados.
- b) Los condenados por delitos dolosos contra la administración pública.
- c) Los que tengan litigios pendientes contra el Ente Regulador de Servicios Sanitarios.
- d) Los deudores morosos de la provincia de Santa Fe o sus entidades descentralizadas.
- e) Los que desempeñen cargos electivos nacionales, provinciales, municipales o comunales.
- f) Los que sean proveedores habituales o contratistas de obras públicas relativas al servicio, así como sus integrantes y funcionarios, para el caso que se trate de personas jurídicas.
- g) Los que desempeñen funciones en, o tengan vinculación con los prestadores, empresas integrantes del mismo grupo económico, o contratista o proveedores de tales empresas, desde un año antes de su designación. Los directores permanecerán en sus funciones por períodos de cuatro (4) años. En el caso de vacancia o imposibilidad del ejercicio en sus funciones, el Poder Ejecutivo de acuerdo al procedimiento de propuesta establecido en el primer párrafo del presente artículo nombrará un miembro sustituto, el que se desempeñará hasta que expire el plazo de

duración original del mandato del director sustituido. El miembro sustituto necesitará acuerdo legislativo en caso de que su mandato supere el lapso de un (1) año para su expiración.

ARTÍCULO 23.- Remoción. Los directores sólo podrán ser removidos por el Poder Ejecutivo por justa causa que implique un grave incumplimiento de sus funciones. Las circunstancias que fundamenten la re-moción deberán ser comunicadas de inmediato a la Legislatura, la cual podrá oponerse a dicha medida por la falta de configuración de los requisitos señalados.

ARTÍCULO 24.- Elección del presidente y vicepresidente. El presidente y el vicepresidente del Ente Regulador de Servicios Sanitarios serán designados por el Poder Ejecutivo de entre los miembros del directorio, y durarán en dicho cargos por un plazo de dos (2) años con posibilidad de reelección. El presidente ejercerá la representación legal y, en caso de impedimento o ausencia transitoria será reemplazado por el vicepresidente.

ARTÍCULO 25.- Participación de las municipalidades y comunas. En todas las cuestiones que, a juicio del directorio del Ente Regulador de Servicios Sanitarios, revistan significativa trascendencia para los intereses locales de las municipalidades y comunas de la provincia de Santa Fe, los representantes de las municipalidades y comunas involucradas tendrán derecho a participar en las sesiones del directorio, exclusivamente con relación a las deliberaciones que consideren aquellas cuestiones. A tal efecto, las municipalidades y comunas respectivas deberán ser notificadas por el directorio del Ente Regulador de Servicios Sanitarios de la fecha y lugar de celebración de dichas sesiones.

ARTÍCULO 26.- Facultades de directorio. El directorio del Ente Regulador de Servicios Sanitarios tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Proyectar el presupuesto anual de gastos y cálculos de recursos.
- b) Confeccionar anualmente la memoria y balance.-
- c) Establecer la organización del Ente Regulador de Servicios Sanitarios y someter a la aprobación del Poder Ejecutivo el reglamento interno de su funcionamiento y estructura organizativa.
- d) Efectuar las contrataciones que sean necesarias para satisfacer sus propias necesidades, incluido seguros, cumpliendo los principios de publicidad y concurrencia.
- e) Contratar y remover el personal del Ente Regulador de Servicios Sanitarios, fijándole sus funciones y remuneraciones. Las remuneraciones de los directores serán fijadas por el Poder Ejecutivo o por quien éste designe.
- f) Administrar los bienes que integren el patrimonio del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.
- g) Celebrar arreglo judiciales o extrajudiciales y transacciones.
- h) Otorgar poderes generales y especiales y revocarlos.
- i) Formular iniciativas, efectuar informes y emitir dictámenes frente a las consultas que formule el Ministerio de Obras, Servicios Públicos y Vivienda, conforme se establece en el Art. 16 de esta Ley.
- j) Dictar todas las reglamentaciones que sean necesarias, con sujeción a las normas aplicables.
- k) En general, realizar todos los actos jurídicos que hagan a su objeto, a fin de cumplir las prescripciones de la legislación aplicable.

ARTÍCULO 27.- Presupuesto. El presupuesto anual de gastos y recurso del Ente Regulador de Servicios Sanitarios deberá ser equilibrado. Los excedentes

presupuestarios serán incorporados en el presupuesto del año siguiente. Créase una tasa retributiva de los servicios regulatorios y de control a cargo del Ente Regulador de Servicios Sanitarios, cuyo monto será fijado anualmente por el Poder Ejecutivo, y que los prestadores facturarán periódicamente a través del sistema tarifario, explicitando claramente en cada factura la cantidad correspondiente y el destino asignado. Desde el comienzo de las tareas para la puesta en marcha y constitución del Ente Regulador de Servicios Sanitarios y hasta la toma de posesión, dicha tasa será facturada por DIPOS y los restantes sujetos que presten el servicio en la provincia de Santa Fe conforme a las condiciones que fije el Poder Ejecutivo.

ARTÍCULO 28. - Recursos. Los recursos del Ente Regulador de Servicios Sanitarios para cubrir sus costos de funcionamiento serán los siguientes:

- a) Los aportes que le asigne la Ley de presupuesto.
- b) Los ingresos provenientes de la tasa retributiva de servicios a su cargo creada por el Art. 27, segundo párrafo de esta Ley.
- c) El importe de los derechos de inspección y las retribuciones similares que establezca por los servicios especiales que preste.
- d) Las donaciones, legados y cesiones que sean aceptadas.
- e) Los créditos que obtenga de organismos públicos o privados, nacionales o extranjeros. El saldo total de deuda por capital, más intereses devengados, en ningún caso podrá exceder al final de cada año el 25 % del presupuesto asignado a dicho año.
- f) Cualquier otro ingreso que previeran las Leyes o normas especiales. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá tomar las medidas que considere convenientes para mantener el poder adquisitivo de las sumas recaudadas.

ARTÍCULO 29. - Controles. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios estará sometido a los siguientes controles:

- a) De legalidad. El control de los actos del Ente Regulador de Servicios Sanitarios será ejercido por el Tribunal de Cuantías de la Provincia de Santa Fe.
- b) De auditoría. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá también ser auditado por entidades privadas bajo normas usualmente aceptadas.
- c) Jerárquico. El Ente Regulador de servicios Sanitarios estarán sujeto al control jerárquico sobre sus actos recurridos administrativamente por los particulares, sean usuarios o no, y por los prestadores, según lo dispuesto en el Art. 113 de la presente Ley.
- d) Judicial. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá ser demandado judicialmente ante los tribunales competentes, de acuerdo a lo establecido en el Art. 113 de esta Ley.

ARTÍCULO 30. - Reclamos y demás trámites. Todas las cuestiones sometidas a conocimiento del Ente Regulador de Servicios Sanitarios deberán substanciarse con la mayor celeridad posible garantizando el derecho de defensa de los particulares. Usuarios y prestadores, y respetando en todo los casos el debido proceso administrativo.

ARTÍCULO 31. - Constitución e inicio de actividades. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios deberá estar constituido y en funcionamiento al momento de toma de posesión del servicio.

ARTÍCULO 32. - Puesta en funcionamiento. El Poder Ejecutivo deberá dictar las normas que sean procedentes para la puesta en funcionamiento del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.

TITULO III - PRIVATIZACION DEL SERVICIO EN EL AMBITO DE LA CONCESION

CAPITULO I - CONCESION DEL SERVICIO Y PROCEDIMIENTO DE SELECCION DEL CONCESIONADO

ARTÍCULO 33.- De la concesión del servicio. Autorízase al Poder Ejecutivo a otorgar bajo la forma de concesión de servicios públicos por el término de treinta (30) años¹ el ejercicio de la competencia para prestar el servicio en el ámbito de la concesión conforme a las prescripciones que se determinan en la presente Ley.

ARTÍCULO 34.- Condiciones de la privatización. El Poder Ejecutivo, a través de la aprobación del pliego de bases y condiciones, establecerá las modalidades y demás características particulares de la licitación y la concesión. El pliego de bases y condiciones deberá prever como mínimo las siguientes cuestiones:

- a) Descripción y cuantificación de las inversiones mínimas exigibles.
- b) Los requerimientos para el detalle y desagregación técnica y económica de las propuestas, para asegurar el cumplimiento de las metas de expansión y de calidad ofrecidas.
- c) Los parámetros básicos para la formulación de ofertas de tarifas basadas en los componentes previstos en esta Ley.
- d) Características y monto de las garantías exigibles para el mantenimiento de las ofertas y cumplimiento del contrato de concesión y los requisitos para ser posible su eventual ejecución.
- e) La totalidad de las modalidades del contrato de concesión, con las consecuencias económicas, legales y patrimoniales a que den lugar los incumplimientos y la rescisión contractual por causas atribuibles al concesionario.
- f) Que el concesionario cuente con un operador que tenga probada y reputada experiencia y calidad técnica para la prestación del servicio. El pliego de bases y condiciones será aprobada por el Poder Ejecutivo previo dictamen favorable de la comisión prevista por el Art. 38 de la presente Ley.

ARTÍCULO 35.- Prestación del servicio en el ámbito de la concesión. La prestación del servicio en el ámbito de la concesión no podrá ser llevada a cabo por otros prestadores distintos del concesionario. El Poder Ejecutivo podrá impedir la construcción de obras relativas al servicio en el ámbito de la concesión, a partir de la vigencia de esta Ley. Sin perjuicio de ello, cualquier autorización para la prestación del servicio otorgada a partir de la vigencia de esta Ley y hasta la toma de posesión, revestirá carácter precario y el concesionario asumirá la prestación del servicio sin cargo o compensación alguna por la incorporación de las obras e instalaciones afectadas a la provisión de ese servicio.

ARTÍCULO 36.- Régimen de áreas dentro del ámbito de la concesión. El régimen de áreas dentro del ámbito de la concesión, será el que a continuación se establece;

- a) Área servida de la concesión; Es el área donde el concesionario preste el servicio público de agua potable y/o el servicio público de desagües cloacales. El concesionario asumirá la prestación del servicio en esta área bajo las condiciones que se determinen en las normas aplicables.
- b) Área no Servida de la concesión: Es el área dentro del ámbito de la concesión que no se encuentre servida, y donde el concesionario ejecutará los planes de mejoras y desarrollo, de acuerdo con el mecanismo previsto en las normas aplicables. En el Área no Servida, los usuarios potenciales tendrán derecho a construir y operar, por sí o por terceros Prestadores, sistemas de captación y distribución de agua potable y de

colección y tratamiento de desagües cloacales, con sujeción al régimen de autorización previsto en el Art. 74 de esta Ley.

ARTÍCULO 37.- Régimen de incorporación municipal y comunal. Las municipalidades y comunas que se encuentren fuera del ámbito de la concesión podrán incorporarse a los términos de la concesión y convenir con el concesionario la prestación del servicio en su jurisdicción. En este supuesto, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios establecerá las normas de calidad y las tarifas que serán aplicables, respetando en todos los casos las normas del marco regulatorio y los términos de la concesión. La adhesión deberá ser resuelta por el voto de las dos terceras partes de los miembros del Consejo Municipal o de la Comisión Comunal. El acuerdo respectivo deberá ser sometido previamente a la aprobación del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.

ARTÍCULO 38.- Procedimiento de selección del concesionario.

a) El Poder Ejecutivo deberá convocar a licitación pública nacional e internacional para el otorgamiento en concesión del servicio en el ámbito de la concesión autorizado en la presente Ley, a través del Ministerio de Obras, Servicios Públicos y Vivienda en su carácter de autoridad de aplicación administrativa de la licitación.

b) El procedimiento licitatorio deberá estimular la concurrencia de la mayor cantidad posible de interesados y deberá incluir como mínimo las siguientes etapas: 1. Precalificación de oferentes y evaluación de las ofertas en los aspectos técnicos. 2. Análisis de las ofertas en los aspectos económicos y preadjudicación. 3. Adjudicación. La fecha máxima para la presentación de las ofertas no podrá exceder de los ciento veinte (120) días corridos contados a partir de la sanción de la presente Ley. Este término podrá ser extendido por treinta (30) días corridos por única vez y en forma debidamente fundada. El pliego de bases y condiciones establecerá el procedimiento que regirá las impugnaciones y recursos admisibles en el proceso licitatorio. A los fines de la selección de las ofertas presentadas se constituirá una comisión de preadjudicación integrada por dos representantes de la H. Cámara de Senadores, dos de la H. Cámara de Diputados, dos de los gremios representativos de los trabajadores de la DIPOS y seis funcionarios designados por el Poder Ejecutivo. Esta comisión elevará a la autoridad concedente dictamen fundado sobre la oferta más conveniente. Para la selección del concesionario no son de aplicación las preferencias conferidas en el Art. 31 de la Ley 10.798.

ARTÍCULO 39.- Facultades del Poder Ejecutivo. Conforme lo estipulado en el artículo precedente el Poder Ejecutivo procederá a otorgar la adjudicación pertinente o a declarar desierto el acto licitatorio, conforme corresponda. En su carácter de autoridad competente podrá realizar todos los actos y tomar todas las medidas que sean necesarias para tal fin con facultad de delegar sus atribuciones en los distintos órganos y entes integrantes de la administración pública provincial.

ARTÍCULO 40.- Extinción o prórroga de la concesión. La concesión se extinguirá por vencimiento del plazo contractual, por rescisión, rescate, quiebra, concurso, disolución, o liquidación del concesionario según lo establezca el pliego de bases y condiciones y el contrato de concesión. Al término de la concesión el Poder Ejecutivo podrá disponer una única prórroga por veinticuatro (24) meses desde la extinción del contrato, cuando no exista un nuevo operador en condiciones de asumir la prestación de servicio. En tal supuesto el concesionario estará obligado a continuar con la operación del servicio en los términos establecidos en la presente Ley y las normas aplicables.

ARTÍCULO 41.- Régimen laboral. El personal de DIPOS que pase a desempeñarse en el concesionario se regirá por las normas establecidas en la Ley de contrato de trabajo y

en la convención colectiva aplicable, en los términos del

ARTÍCULO 12 de la presente Ley. Sin perjuicio de ello, la presente Ley adhiere a las disposiciones de los Decretos Nacionales N. 1803/92 y 48/93 para el procedimiento de privatización del Servicio en el Ámbito de la Concesión, y de transformación del sector público de agua potable y saneamiento previsto en esta Ley. El concesionario deberá emitir Bonos de Participación en las ganancias para todo el personal, de conformidad con lo preceptuado en el

ARTÍCULO 230 de la Ley N 19.550 de Sociedades Comerciales. El porcentaje destinado a los bonistas será del dos con cincuenta por ciento (2,50 %) de las ganancias netas y distribuidas bajo la forma de dividendos en dinero.

CAPITULO II - PROGRAMA DE PROPIEDAD PARTICIPADA

ARTÍCULO 42.- Participación accionaria. El pliego de bases y condiciones dispondrá como condición esencial de la adjudicación que el diez (10) por ciento del capital accionario del concesionario sea destinado a los sujetos legitimados para ser parte de un programa de propiedad participada, según se determina en los artículos siguientes. El estatuto del concesionario deberá prever que la clase accionaria correspondiente al programa de propiedad participada otorgará el derecho a la designación de un Director Titular y un Director Suplente, y de un Síndico Titular y un Síndico Suplente en los respectivos órganos societarios.

ARTÍCULO 43.- Sujetos legitimados. Los sujetos legitimados para ser inicialmente parte en el programa de propiedad participada son los empleados de DIPOS, cualquiera sea el carácter de la designación, que pasen a desempeñarse en el concesionario y que no se acojan al plan de retiro voluntario previsto en el Art. 13. En el futuro podrán incorporarse todos los empleados del concesionario, conforme a las condiciones que fije la reglamentación.

ARTÍCULO 44.- Autoridades de aplicación. Serán autoridades de aplicación del programa de propiedad participada el Ministerio de Obras, Servicios Públicos y Vivienda y la Secretaría de Estado de Trabajo.

ARTÍCULO 45.- Coeficiente de participación. Las autoridades de aplicación del programa de propiedad participada determinarán conjuntamente con los representantes del sector gremial el coeficiente de participación que corresponda a cada sujeto legitimado, el cual deberá ser representativo de la antigüedad, las cargas de familia, el nivel jerárquico o categoría y el ingreso total anual del último año anterior a la toma de posesión.

ARTÍCULO 46.- Cumplimiento del programa de propiedad participada. El cumplimiento de las disposiciones del programa de propiedad participada por parte del Concesionario y sus accionistas, deberá incluirse expresamente en los estatutos del Concesionario y será condición esencial para el otorgamiento de la concesión.

ARTÍCULO 47.- Mantenimiento de la participación accionaria. En la instrumentación del Programa de Propiedad Participada se deberán establecer los mecanismos que garanticen el derecho al mantenimiento del porcentaje de participación accionaria de los sujetos legitimados.

ARTÍCULO 48.- Situación laboral. La condición de sujeto legitimado para adquirir

acciones del concesionario en el marco del Programa de Propiedad Participada, no implica modificación alguna de la situación laboral de los empleados respectivos.

TITULO IV - MARCO REGULATORIO DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

CAPITULO I - ASPECTOS GENERALES

ARTÍCULO 49.- Ámbito de aplicación. El presente marco regulatorio se aplica a la prestación del servicio en todo el territorio de la provincia de Santa Fe, a partir de la toma de posesión.

ARTÍCULO 50.- Servicio público. La prestación del servicio en todo el ámbito de la provincia de Santa Fe donde se hayan instalado sistemas de provisión de agua potable y/o colección de desagües cloacales, y adicionalmente donde se fije en las normas aplicables se considera un servicio público.

ARTÍCULO 51.- Objetivos. El presente marco regulatorio establece lineamientos generales que podrán particularizarse en las normas aplicables, respetando los objetivos establecidos en el Art. 2 de esta Ley.

CAPITULO II - PRESTACION DEL SERVICIO

ARTÍCULO 52.- Condiciones de prestación. El servicio será prestado en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, calidad y generalidad de manera tal que se garantice su eficiente suministro a los usuarios reales y la protección del medio ambiente, los recursos naturales y la salud de la población.

ARTÍCULO 53.- Sistema de prestación. A partir de la vigencia del marco regulatorio, toda nueva autorización para prestar el servicio podrá otorgarse bajo la forma de concesión, permiso, contrato de operación, u otras modalidades que disponga la autoridad competente conforme a lo establecido en el

ARTÍCULO 54. Las modalidades específicas de suministro del servicio por parte de los prestadores se regirán por las normas aplicables, respetando en todo momento las prescripciones del marco regulatorio. Las municipalidades y comunas podrán prestar por si, por terceros o asociados con terceros, el servicio fuera del ámbito de la concesión, de acuerdo a las disposiciones de las normas aplicables.

ARTÍCULO 54.- Autoridad competente. Todo lo relativo a la prestación, concesión, regulación y control del servicio corresponde al Gobierno Provincial. El servicio que prestará el concesionario será concedido por el Poder Ejecutivo. Sin perjuicio de lo establecido en el primer párrafo de este artículo, las facultades para suministrar el servicio por parte de los restantes prestadores podrán ser otorgadas por las municipalidades y comunas con la sola autorización previa del Ente Regulador de Servicios Sanitarios, el que aprobará las respectivas normas aplicables. En estos casos, la decisión de otorgar la prestación del servicio público de agua potable o el servicio público de desagües cloacales será tomado por el voto de las dos terceras partes de los miembros del Consejo Municipal, o de la Comisión Comunal. No serán aplicables las disposiciones contenidas en el Art. 9 de la Ley N 2756 y en el Art. 67 de la Ley 2439.

ARTÍCULO 55.- Alcances de la prestación del servicio. Los prestadores deberán prestar el servicio a todo inmueble comprendido dentro del área servida de agua potable y el área servida de desagües cloacales, y extender, mantener, renovar y conectar las

redes externas, de acuerdo con lo establecido en las normas aplicables.

ARTÍCULO 56.- Obligatoriedad de la conexión y de su pago. Una vez que el servicio de agua potable esté disponible en las condiciones establecidas en el Art. 52, y ello hubiere sido notificado a los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores o tenedores, los inmuebles respectivos deberán ser conectados al servicio. Dentro de una secuencia de trabajo que permita minimizar la interrupción del abastecimiento de agua, los prestadores deberán, previo aviso a los usuarios reales, aislar toda otra fuente de provisión de agua. Queda prohibido conectar al servicio público de agua potable otras fuentes que no estén bajo supervisión de los prestadores, y que no alcancen los requisitos de calidad fijados en las normas aplicables. Asimismo, desde el momento en que el servicio público de desagües cloacales esté disponible en las condiciones previstas en el Art. 52 de esta Ley, con suficiente capacidad para transportar los efluentes hasta el lugar de su vertimiento, y ello hubiere sido notificado a los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores o tenedores, los inmuebles respectivos deberán ser conectados al servicio, y los tanques sépticos y todo otro desagüe cloacal alternativo deberán ser cegados por los usuarios reales a su costo. Los usuarios estarán obligados al pago de la conexión domiciliaria con arreglo a las normas aplicables. Cuando el inmueble esté deshabitado los usuarios podrán solicitar la no conexión o la desconexión del servicio. En estos casos, deberán pagar el cargo que corresponda de acuerdo a las normas aplicables.

ARTÍCULO 57.- Instalaciones internas. Los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores y tenedores de inmuebles que se hallen en las condiciones del Art. 55, estarán obligados a instalar a su cargo y bajo su exclusiva responsabilidad, los servicios domiciliarios internos de agua y desagües cloacal y a mantener en buen estado las instalaciones. Los prestadores estarán facultados para verificar y controlar las instalaciones de servicios domiciliarios internos de agua y desagües cloacales, pudiendo ordenar las modificaciones y adecuaciones que resulten necesarias para la normal prestación del servicio.

ARTÍCULO 58.- Fuentes alternativas de agua. En caso de que el usuario quiera mantener una fuente alternativa de agua deberá solicitarlo a los prestadores, quienes podrán permitir, con arreglo a las normas aplicables, la utilización de esa fuente siempre que no exista riesgo para la salud pública, la protección de la fuente de agua, la prestación del servicio, la protección de los recursos hídricos y el medio ambiente. Las autorizaciones que se confieran a este efecto, serán registradas por los prestadores. Las denegatorias podrán ser recurridas por los interesados ante el Ente Regulador de Servicios Sanitarios en los términos del Art. 114 de la presente Ley. En ambos casos el Ente Regulador de Servicios Sanitarios controlará y podrá modificar la decisión de los prestadores.

ARTÍCULO 59.- Normas de calidad aplicables a las fuentes alternativas. Las fuentes alternativas deberán cumplir los requerimientos de calidad fijado en las normas aplicables, excepto que sean utilizados exclusivamente para riego u otras actividades similares a criterio del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.

ARTÍCULO 60.- Perforación de pozos. Desde la fecha en que se habilite la construcción de las obras de provisión de agua, estará prohibida la perforación de pozos a cualquier profundidad dentro de una distancia mínima de las fuentes subterráneas de provisión de agua de los prestadores, que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios determine en cada caso sobre la base de estudios hidrogeológicos realizados al efecto, salvo casos excepcionales justificados en la protección de la salud pública.

ARTÍCULO 61.- Remoción de las instalaciones ubicadas en el suelo y en el subsuelo. A requerimiento de los prestadores, las empresas de servicios públicos y demás personas que hagan uso u ocupen el suelo o subsuelo, removerán sus instalaciones cuando sea técnicamente imprescindible para la construcción o explotación de las obras para la prestación del servicio. Los gastos que esos trabajos demanden serán abonados por los prestadores, salvo que las empresas que ocupen o hagan uso del suelo se obliguen a soportarlos. La remoción de las instalaciones de los prestadores será costeadada por quien lo solicite.

ARTÍCULO 62.- Vertidos industriales. Los vertidos industriales deberán ajustarse a las normas de calidad, concentración de sustancias y volumen contenidas en el Anexo B de esta Ley y las normas aplicables. Los prestadores podrán negarse a recibir descargas de efluentes industriales que no se ajusten a las normas aplicables, o bien efectuar su tratamiento para adecuarlos a éstas. Asimismo los prestadores estarán facultados para cortar el servicio público de desagües cloacales en los casos en que los efluentes no se ajusten a las reglas de admisibilidad previstas en las normas aplicables. Sin perjuicio de ello, los prestadores podrán oponerse a la conexión de desagües industriales a la red cloacal por razones atinentes a la capacidad hidráulica de transporte y evacuación de las instalaciones existentes, y para proteger las instalaciones operadas. Será de aplicación lo dispuesto en el Art. 114 de esta Ley. Las normas aplicables podrán establecer reglas específicas de vertido respetando las prescripciones del marco regulatorio.

ARTÍCULO 63.- Declaración de utilidad pública. Se declaran de utilidad pública sujetos a expropiación, ocupación temporánea o a la constitución de servidumbres administrativas y restricciones al dominio, las vertientes, fuentes, pozos surgentes, semisurgentes o de primera napa y los inmuebles necesarios para la explotación del servicio y para la construcción, instalación y adecuación de obras y sistemas requeridos para su prestación. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios individualizará los inmuebles requeridos a los fines precedentes, con referencia a planos descriptivos, informes técnicos u otros elementos suficientes para su determinación.

ARTÍCULO 64.- Condiciones diferenciales de suministro del servicio. En consideración a la situación hidrogeológica, geográfica o económica particular de las diversas zonas de la provincia de Santa Fe, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá establecer pautas diferenciales de aplicación del marco regulatorio fuera del ámbito de la concesión, que permitan una implementación equitativa de las normas regulatorias. El ejercicio de dicha facultad requerirá la verificación previa de la existencia de las referidas situaciones particulares, y deberá estar fundado en los estudios técnicos necesarios que justifiquen la adopción de la medida. En todos los casos el Ente Regulador de Servicios Sanitarios establecerá un plazo de aplicación de las referidas pautas diferenciales. Asimismo, en consideración a la situación hidrogeológica particular de determinadas zonas dentro del ámbito de la concesión y con sujeción a los mismos requisitos previstos en el párrafo anterior, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá fijar pautas diferenciales de aplicación de las normas de calidad de agua potable establecidas en el Anexo A de esta Ley para el suministro del servicio.

ARTÍCULO 65.- Plazo de adaptación al marco regulatorio. Los prestadores que suministren el servicio fuera del ámbito de la concesión, tendrán un plazo máximo de tres (3) años para adaptarse a las exigencias contenidas en el marco regulatorio. Dicho término empezará a correr a partir de la vigencia del marco regulatorio, conforme a lo establecido en el Art. 49. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios determinará las

normas de este marco regulatorio que resultarán aplicables a dichos prestadores antes del vencimiento del plazo de adaptación.

CAPITULO III - Funciones del Ente Regulador de Servicios Sanitarios

ARTÍCULO 66.- Funciones. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios tendrá como función ejercer el poder de policía comprensivo de la regulación y el control sobre la prestación del servicio, de conformidad con lo establecido en este marco regulatorio. En este sentido, podrá dictar todas las normas generales y particulares que sean necesarias para reglamentar y aplicar las disposiciones contenidas en este marco regulatorio y las normas aplicables. También tendrá a su cargo asegurar la calidad del servicio, la protección de los intereses de la comunidad, y el control, fiscalización y verificación del cumplimiento de las normas aplicables. A tal efecto, tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

- a) Cumplir y hacer cumplir el marco regulatorio y las normas aplicables a las que se sujete cada uno de los prestadores, realizando un eficaz control y verificación del servicio que los prestadores suministren a los usuarios reales. En el caso de los prestadores que hubieren recibido de las municipalidades y comunas la facultad de proveer el servicio, el control del cumplimiento de las obligaciones exclusivamente contractuales estará a cargo de las municipalidades y comunas. Ello, sin perjuicio de las facultades del Ente Regulador de Servicios Sanitarios que surjan de las normas aplicables.
- b) Dictar todas las reglamentaciones que sean atinentes al ejercicio de su competencia regulatoria.
- c) Aprobar un reglamento que contenga las normas regulatorias de los trámites y reclamaciones de los usuarios, de conformidad con las previsiones contenidas en el Anexo C de esta Ley, inspirado en los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia de los procedimientos. En el caso de las municipalidades y comunas que presten directamente el servicio, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá disponer la adecuación de las disposiciones contenidas en el Anexo C de esta Ley, a la situación particular del suministro del servicio por parte de dichos entes públicos.
- d) Requerir a los prestadores los informes para efectuar el control del servicio, con los alcances y en la forma prevista en las normas aplicables.
- e) Aprobar los proyectos de planes de mejoras y desarrollo de acuerdo a lo establecido en el Art. 98.
- f) Dar publicidad general de los planes de mejoras y desarrollo, y de los cuadros tarifarios que apruebe.
- g) Controlar que los prestadores cumplan con los planes de mejoras y desarrollo, de acuerdo con las normas aplicables.
- h) Analizar y expedirse acerca de los informes que los prestadores deberán presentar, y dar a publicidad sus conclusiones.
- i) Atender los reclamos de los usuarios, en particular, por deficiente prestación del servicio o excesos en la facturación, en los términos del Art. 114 de esta Ley.
- j) Producir en todo reclamo interpuesto una decisión fundada.
- k) Aprobar los cuadros tarifarios y precios del servicio, con arreglo a lo establecido en el Capítulo VII del marco regulatorio y las normas aplicables, y verificar la procedencia de las revisiones y ajustes que, en los términos del Art. 88, deban aplicarse a los valores de las tarifas y precios.
- l) Verificar que los prestadores cumplan el régimen tarifario vigente, y toda otra obligación de índole comercial que surja de las normas aplicables.
- ll) Controlar a los prestadores en todo lo que se refiera al mantenimiento de los bienes afectados al servicio, de acuerdo con las normas aplicables y lo establecido en el Capítulo X de este Título.

- m) Determinar a pedido de los prestadores la lista de aquellos bienes que deban ser afectados a expropiación, ocupación temporánea, servidumbre o restricción al dominio, para la prestación, mejora y expansión del servicio, así como autorizar la realización de dichos actos.
- n) Mantener rigurosamente la confidencialidad de la información comercial que obtenga de los prestadores, sin perjuicio de lo establecido en el inc. d) de este artículo.
- ñ) Controlar, y eventualmente, revisar las autorizaciones y denegatorias otorgadas por los Prestadores en el marco de los arts. 58 y 74 de esta Ley.
- o) Asesorar a la autoridad competente en todas las materias atinentes a su competencia, y en todas las cuestiones en que su intervención o dictamen le sea solicitado.
- p) Aprobar los actos que realicen los prestadores cuando actúen como sujetos expropiantes u ocupantes, en los términos de los arts. 3 y 15 de la Ley N 7534, o en virtud de restricciones al dominio o servidumbres.
- q) Controlar la calidad química y microbiológica y los demás parámetros de calidad del agua suministrada por los prestadores, de acuerdo a las disposiciones del Anexo A de esta Ley y normas aplicables.
- r) Controlar la calidad química y microbiológica de la disposición de efluentes cloacales, según los requisitos fijados en el Anexo B de la presente Ley y normas aplicables.
- s) Ejercer el poder disciplinario y sancionatorio, de acuerdo a las prescripciones establecidas en el Capítulo XII de este Título.
- t) Cooperar con el organismo previsto en el Título V de esta Ley, y la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente Humano dependiente del Poder Ejecutivo Nacional o el organismo que en el futuro la reemplace, según corresponda, en todo lo relativo al control de la actividad de los prestadores como agentes contaminantes.
- u) Cumplir con todas las funciones adicionales que le atribuyan las normas aplicables en el ámbito de la concesión, o las restantes normas aplicables que rijan el suministro de los demás prestadores.
- v) Observar el fiel cumplimiento por parte del Concesionario de todas y cada una de las obligaciones que surjan de la presente Ley, el pliego de bases y condiciones y demás normas aplicables debiendo imponer las sanciones y correctivos que correspondan.
- w) En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones y los objetivos de las normas aplicables. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios ejercerá el control del cumplimiento de las normas aplicables y de las obligaciones de los prestadores, a partir de la información que, éstos suministren y mediante las inspecciones generales o especiales que se realicen. Para efectuar las inspecciones, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá actuar de oficio o por denuncias recibidas de los usuarios, de las municipalidades, comunas o de los mismos prestadores. Las facultades enumeradas en el presente artículo no podrán ser ejercidas de manera tal que interfieran u obstruyan la prestación del servicio, ni signifiquen la subrogación del Ente Regulador de Servicios Sanitarios en las funciones propias de los prestadores, en particular, en cuanto a la determinación de los medios que permitan la obtención de los resultados exigidos y comprometidos bajo las respectivas normas aplicables.

CAPITULO IV - Prestadores del servicio

ARTÍCULO 67.- Clasificación. Para el suministro del servicio en el ámbito de la provincia de Santa Fe existirán dos tipos de prestadores: (1) El concesionario, que conforme a lo dispuesto en el Título III, Capítulo I, de esta Ley prestará el servicio en el ámbito de la concesión; y (2) los demás prestadores que suministrarán el servicio en el resto del territorio de la provincia de Santa Fe, no incluido en el ámbito de la

concesión.

ARTÍCULO 68.- Requisitos. Los prestadores deberán contar con suficiente capacidad técnica y financiera para suministrar el servicio, y cumplir los requisitos particulares que fijen las normas aplicables. Además, los prestadores que reciban la facultad de suministrar el servicio de la autoridad competente, deberán contar con probada experiencia en la prestación del servicio. En caso de que el servicio sea suministrado directamente por municipalidades, comunas, o cooperativas que presten más de un servicio público, éstas deberán llevar registraciones independientes para la actividad, de acuerdo con las reglamentaciones que dicte el Ente Regulador de Servicios Sanitarios a fin de posibilitar el adecuado control de la prestación.

ARTÍCULO 69.- Registro de prestadores. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios llevará un registro en el cual deberán inscribirse todos los prestadores que suministren el servicio en la provincia de Santa Fe. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios establecerá la información que los prestadores deberán presentar para solicitar la inscripción en el registro referido, y la periodicidad con la cual ésta deberá ser actualizada. En caso de falta de inscripción o incumplimiento de las reglamentaciones dictadas, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá imponer las sanciones que fije al efecto.

ARTÍCULO 70.- Deberes y atribuciones. Sin perjuicio de lo que establezcan las normas aplicables, los prestadores tendrán los siguientes deberes y atribuciones:

- a) Realizar todas las tareas comprendidas en la prestación del servicio, de acuerdo con las normas aplicables. Con excepción de las municipalidades, comunas o cooperativas que suministren más de un servicio público, los prestadores no podrán realizar ninguna otra actividad comercial o industrial que la provisión del servicio y la realización de actividades estrictamente vinculadas a ello, salvo autorización expresa del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.
- b) Preparar los proyectos de planes de mejoras y desarrollo y presentarlos al Ente Regulador de Servicios Sanitarios para su aprobación, en los términos previstos en las normas aplicables.
- c) Celebrar convenios para el cumplimiento de sus fines, con personas y entidades internacionales, nacionales, provinciales, municipales o comunales, públicas o privadas.
- d) Actuar como sujetos expropiantes u ocupantes en los términos de los arts. 3 y 15 de la Ley 7534, y constituir restricciones al dominio y servidumbres de acuerdo a lo dispuesto en los arts. 2611, 3082 y concordantes del Código Civil. Para todo ello, deberán requerir al Ente Regulador de Servicios Sanitarios la previa determinación de los bienes respectivos y la correspondiente autorización para actuar, así como también la posterior aprobación de los actos realizados.
- e) Efectuar propuestas al Ente Regulador de Servicios Sanitarios relativas a cualquier aspecto de la prestación del servicio.
- f) Administrar y mantener los bienes afectados al servicio, en las condiciones previstas en el Capítulo X de este marco regulatorio y las normas aplicables.
- g) Acordar con las empresas prestatarias de servicios públicos, instituciones o particulares, el uso común del suelo o subsuelo, cuando sea necesario para la construcción y explotación de las obras previstas y la ejecución de los planes de mejoras y desarrollo. En caso de que sea necesario remover o adecuar instalaciones existentes y no se logre acuerdo para ello, se requerirá la intervención del Ente Regulador de Servicios Sanitarios a efectos de que determine si la medida es técnicamente imprescindible para la prestación del servicio. Será aplicable lo dispuesto en el Art. 61 de la presente Ley.

-
- h) Publicar la información necesaria a fin de que los usuarios puedan tener conocimiento general sobre los planes de mejoras y desarrollo, el régimen tarifario y el servicio en general.
- i) En los casos previstos en el Art. 58 de la presente Ley, si el mantenimiento de las fuentes alternativas ocasione un riesgo para la salud pública o el suministro del servicio, los prestadores podrán proceder de oficio a su anulación. En caso de oposición, podrán requerir el auxilio de la fuerza pública con intervención del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.
- j) Cuando comprueben deficiencias en las instalaciones conectadas al sistema que perturben la normal prestación del servicio u ocasionen perjuicios a terceros, los prestadores podrán previa intimación, disponer el corte el servicio.
- k) Cuando detecten infracciones cometidas por los usuarios que ocasionen la contaminación de los cursos de agua o sus fuentes naturales, o perjudiquen el servicio, los prestadores deberán intimar el cese de la infracción fijando un plazo al efecto, y comunicar dicha circunstancia de inmediato al organismo previsto en el Título V de esta Ley y/o al Ente Regulador de Servicios Sanitarios, según corresponda. En caso de negativa o incumplimiento del plazo establecido, podrán requerir al organismo contemplado en el Título V de la presente y/o al Ente Regulador de Servicios Sanitarios que dispongan el cese de la infracción. Ello, sin perjuicio de las sanciones y resarcimientos, que correspondan. En caso de negativa u omisión de pronunciarse por parte de las autoridades, los prestadores podrán acudir directamente ante el juez competente, solicitando la aplicación de la legislación correspondiente y el dictado de medidas cautelares.
- l) Cobrar las tarifas o tasa por el servicio prestado, en los términos de los Capítulos VII y VIII de este marco regulatorio, y las modalidades que establezcan las normas aplicables.
- ll) Presentar anualmente al Ente Regulador de Servicios Sanitarios, de acuerdo con la normas aplicables, un informe detallado de las actividades desarrolladas y las planificadas para el año siguiente, y del cumplimiento de los planes de mejoras y desarrollo. En dichos informes deberán justificarse fundadamente los incumplimientos incurridos, si los hubiere, y proponerse la manera de subsanarlos. Ello no obstante el deber de informar anticipadamente sobre hechos que pudiere ocasionar los incumplimientos señalados. Además de este informe, los prestadores deberán proporcionar al Ente Regulador de Servicios Sanitarios la información que éste les requiera de conformidad a lo establecido en el Art. 66 inc. d) de esta Ley.
- m) Captar aguas superficiales y subterráneas para la prestación del servicio, sin otra limitación que su uso racional y sin cargo alguno. Cuando se trate de aguas subterráneas los prestadores deberán realizar estudios periódicos de la fuente empleada que permita detectar daños en el recurso derivados de su explotación. Dichos informes deberán ser presentados al Ente Regulador de Servicios Sanitarios, con la periodicidad que este último determine.
- n) Complimentando las disposiciones aplicables, utilizar la vía pública y el subsuelo para la obtención de fuentes de agua, la instalación de cañerías, conductos y otras obras o construcciones afectadas al servicio, sin cargo o gravamen alguno, de naturaleza provincial, municipal o comunal. Esto no incluye los costos vinculados a inspección de obra inherentes al poder de policía urbano y hasta el monto que efectivamente irrogue la inspección para el municipio o comuna que la realice. ñ) Asegurar la provisión gratuita de agua contra incendios.
- o) Vertir los efluentes a los cursos de agua sin cargo alguno, de acuerdo a las normas indicadas en el capítulo VI de este marco regulatorio y en las demás normas aplicables.
- p) Cumplir y hacer cumplir el reglamento del usuario relativo a cada uno de los prestadores, y las demás normas aplicables.

q) En el caso de prestadores distintos del concesionario, convenir la construcción de obras previstas en sus planes de mejoras y desarrollo a través del régimen de contribución de mejoras.

ARTÍCULO 71.- Procedimiento de contratación con terceros. Los contratos celebrados por los prestadores con terceros deberán incluir una cláusula que estipule expresamente la posibilidad de la autoridad competente de disponer su continuación, en caso de extinción de la facultad para prestar el servicio. De acuerdo a lo dispuesto en la parte final del Art. 112, inc. c), en los casos en que el servicio sea suministrado por las municipalidades o comunas, la opción de continuación también deberá ser estipulada en favor de la provincia de Santa Fe.

CAPITULO V - PROTECCION DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 72.- Derecho genérico. Todos los usuarios que habiten o estén establecidos en el territorio de la provincia de Santa Fe tienen derecho a la efectiva prestación del servicio de acuerdo con el alcance y las pautas establecidas en las normas aplicables.

ARTÍCULO 73.- Derechos de los usuarios reales. Los usuarios reales gozan de los siguientes derechos, sin que esta enumeración deba considerarse limitativa:

- a) Exigir la provisión del servicio conforme a los niveles de calidad establecidos en las normas aplicables, con derecho a reclamar a los prestadores respectivos si así no sucediere.
- b) Recurrir ante el Ente Regulador de Servicios Sanitarios en los casos en que los prestadores no den respuesta oportuna y satisfactoria a sus reclamos y peticiones presentadas, o cuando sea procedente un recurso directo ante dicho organismo, según se establece en el Art. 114.
- c) Solicitar a los prestadores constancia escrita con información general sobre el servicio suministrado, para el ejercicio de sus derechos como usuarios.
- d) Ser informados con antelación suficiente sobre los cortes de servicio programados por razones operativas.
- e) Solicitar a los prestadores la verificación del buen funcionamiento de los medidores de agua, cuando existan dudas fundadas y razonables sobre las lecturas de consumo efectuadas, basadas en elementos fehacientes de apreciación.
- f) Exigir a los prestadores que con la debida antelación hagan conocer el régimen tarifario aprobado y sus sucesivas modificaciones.
- g) Reclamar ante los prestadores cuando se produzcan alteraciones en las facturas que no coincidan con el régimen tarifario publicado de acuerdo con el Art. 70, inc. h).
- h) Recibir las facturas en el domicilio declarado sin costo adicional, y con la debida antelación a su vencimiento. A tal efecto, los prestadores deberán remitirlas con anticipación suficiente y por medio idóneo. En caso de no ser recibidas, subsiste la obligación de pagar en la fecha de su vencimiento cuando la última factura recibida indique claramente la fecha de vencimiento subsiguiente, o cuando los inconvenientes en la distribución de las facturas a domicilio o la próxima fecha de vencimiento, sean informados por los prestadores en un medio idóneo y con suficiente antelación.
- i) Denunciar ante el Ente Regulador de Servicios Sanitarios o el organismo previsto en el título V de esta Ley, según corresponda, cualquier conducta irregular u omisión de los prestadores o sus agentes que pueda afectar sus derechos, perjudicar el servicio, o los recursos naturales y el medio ambiente.
- j) Recibir de los prestadores reciprocidad de trato, aplicándoseles para los reintegros y devoluciones los mismos criterios establecidos por los prestadores para los cargos por mora.

ARTÍCULO 74.- Derechos de los usuarios potenciales Los usuarios potenciales gozan de los derechos reconocidos a los usuarios reales, en los incs. b), c) y j) del artículo precedente. Con autorización de los prestadores, en el área no servida que corresponda a cada uno de éstos, los usuarios potenciales podrán construir y operar por sí o por terceros prestadores, sistemas de captación y distribución de agua potable y de colección y tratamiento de desagües cloacales, siempre que no existan obras proyectadas por los prestadores y aprobadas por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, con fecha cierta de ejecución, para el suministro del servicio a dichos usuarios potenciales. Los pedidos de autorización deberán ser resueltos por los prestadores dentro del plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días corridos desde su presentación, prorrogable fundadamente por única vez y por un período igual. Vencido este plazo si los prestadores no se hubieren expedido, la solicitud de autorización se considerará denegada automáticamente. Los sistemas autorizados por los prestadores deberán contar con su aprobación técnica, según las normas aplicables, y podrán ser inspeccionados por éstos. Los proyectos, las obras, su consecuente habilitación, y la prestación del servicio por medio de los sistemas autorizados conforme a este artículo, deberán sujetar se a las normas aplicables, a los prestadores con competencia en el área no servida respectiva y será de estricta aplicación la competencia del Ente Regulador de Servicios Sanitarios. Los prestadores serán responsables por las autorizaciones y aprobaciones técnicas que otorguen. Asimismo, los prestadores serán responsables solidarios con los sujetos autorizados por la correcta provisión del servicio. Las autorizaciones que otorguen los prestadores y los rechazos deberán ser comunicados al Ente Regulador de Servicios Sanitarios. Los rechazos de solicitudes de autorizaciones y/o solicitudes de aprobaciones técnicas por parte de los prestadores deberán ser razonables y justificados. En caso de negativa o silencio de los prestadores, los usuarios potenciales podrán interponer, dentro de los treinta (30) días corridos de la notificación o vencimiento del plazo respectivo, un recurso ante el Ente Regulador de Servicios Sanitarios. Será de aplicación lo dispuesto en el Art. 114. Los derechos sobre los sistemas construidos por los usuarios potenciales, por sí o por terceros, de conformidad con los párrafos anteriores, tendrán carácter precario y cesarán al momento en que los prestadores estén en condiciones de hacerse cargo de su explotación y de la provisión efectiva del servicio, de acuerdo a las normas aplicables. Las autorizaciones expresas que confieran los prestadores establecerán la cuantía y el mecanismo de reconocimiento y compensación de gastos efectuados por los usuarios potenciales o por otros prestadores en relación a la construcción de las obras para suministrar el servicio, que no puedan ser recuperables, a través del cargo de infraestructura.

ARTÍCULO 75.- Oficina de reclamos. A todos los efectos indicados en los artículos anteriores los prestadores deberán habilitar oficinas atendidas por personal competente en la materia, en las que puedan ser recibidas y tramitadas las consultas y los reclamos de los usuarios. Será considerada falta de servicio la indebida atención al público por parte de los prestadores, conforme se establezca en las normas aplicables.

CAPITULO VI - CALIDAD DEL SERVICIO

ARTÍCULO 76.- Requerimientos generales. La prestación del servicio público de agua potable y del servicio público de desagües cloacales deberá sujetarse a los requisitos de calidad fijados en este capítulo, y las restantes normas aplicables.

ARTÍCULO 77.- Programa de operación. El objetivo central es la provisión del servicio a niveles que se consideren apropiados para los usuarios reales, en los plazos que se establezcan en las normas aplicables. Si por razones de orden práctico no imputable a

los prestadores, resultare la imposibilidad de alcanzar inmediatamente los niveles de servicio apropiados, con fundamento en los análisis y estudios técnicos que justifiquen la adopción de la medida, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá otorgar dispensas con carácter excepcional indicando un plazo determinado. para operar con niveles de servicio de menores exigencias. Ello sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en el Art. 64.

ARTÍCULO 78.- Provisión de información. Los prestadores deben llevar registros del servicio suministrados y tomar muestras suficientes que permitan establecer si la prestación se efectúa de acuerdo con lo previsto en las normas aplicables. Estos registros deben estar disponibles para las inspecciones que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios desee practicar y deberán ser recopilados de manera tal que permitan proveer la información necesaria y suficiente para la regulación y el control del servicio, de acuerdo con las normas aplicables.

ARTÍCULO 79.- Información a los usuarios reales. Los prestadores deben informar a los usuarios reales sobre los niveles de calidad de servicio existente, los niveles apropiados y los programas para alcanzarlos. En el caso del concesionario, esta información deberá ser publicada periódicamente en material de libre distribución.

ARTÍCULO 80.- Niveles de servicio apropiados. Sin perjuicio de lo establecido en las normas aplicables, los niveles de servicio apropiados serán los siguientes:

a) Cobertura del servicio: Es objetivo del marco regulatorio que el servicio esté disponible para los usuarios en los plazos y con los alcances que se fijan en las normas aplicables. Además, el servicio público de agua potable y el servicio público de desagües cloacales deberán ser desarrollados complementariamente, procurando evitar la instalación de sistemas cloacales sin la instalación de sistemas de provisión de agua potable y viceversa.

b) Calidad de agua potable: El agua que los prestadores provean deberá cumplir con los requerimientos técnicos que se detallan en el Anexo A de esta Ley y los que se prevean en las normas aplicables. En caso de producirse una falla de calidad por encima de los límites tolerables, los prestadores deberán informar de inmediato al Ente Regulador de Servicios Sanitarios, describiendo las causas, indicando las medidas y proponiendo las acciones necesarias para restablecer la calidad exigida.

c) Presión de agua: El objetivo general al que los prestadores deberán tender es a mantener una presión disponible que permita el abastecimiento continuo a un tanque domiciliario de distribución, instalado según las normas aplicables. Este requerimiento no implica la obligación de tomar mediciones de presión en todas o alguna conexión en particular del sistema. La carga deberá poder ser establecida por cálculos o modelos matemáticos disponibles para su consulta por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios y verificados por mediciones de campo.

d) Continuidad del abastecimiento: En condiciones normales, el servicio de provisión de agua deberá ser continuo y sin interrupciones regulares debidas a deficiencias en los sistemas o a la capacidad inadecuada, garantizando la disponibilidad de agua durante las veinticuatro (24) horas del día.

e) Interrupciones del abastecimiento: Los prestadores deberán minimizar los cortes en el servicio de abastecimiento de agua potable a los usuarios reales, restituyendo la prestación ante interrupciones no planificadas en el menor tiempo posible dentro de las previsiones de las normas aplicables. Los prestadores deberán informar con la suficiente antelación a los usuarios reales afectados por cortes programados, previendo un servicio de abastecimiento de emergencia si la interrupción debiere ser prolongada, de acuerdo a lo establecido bajo las normas aplicables.

f) Eficiencia en la producción y distribución: Los prestadores deberán mantener,

rehabilitar y operar los sistemas de producción y distribución de agua, de forma tal de optimizar la producción y minimizar el volumen de agua no contabilizada, de acuerdo con las normas aplicables. Los cortes programados deberán ser informados a los usuarios reales afectados con la suficiente antelación, previendo un servicio de abastecimiento de emergencia si la interrupción debiere ser prolongada.

g) Calidad y tratamiento de efluentes: Los efluentes que los prestadores viertan al sistema hídrico deberán cumplir con las normas de calidad y los requerimientos que se detallan en el Anexo B de esta Ley y los que se prevean en las normas aplicables, adecuando los sistemas de tratamiento a éstas y considerando tanto las que sean de aplicación para la descarga de líquidos tratados, como de sólidos residuales producidos y su disposición. Toda nueva instalación independiente de las redes troncales actualmente existentes deberá contemplar el tratamiento de efluentes. Los prestadores no podrán recibir barros u otros residuos sólidos contaminantes en la red troncal de colectores como método de disposición. Los prestadores deberán recibir en las instalaciones que operen, autorizadas por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, las descargas de líquidos cloacales e industriales de camiones atmosféricos. La recepción de estos líquidos o residuos industriales podrá ser limitada por la semejanza a la composición con líquidos cloacales. Para ello, los prestadores podrán realizar los análisis que crean convenientes para preservar las instalaciones y los demás elementos de conducción y tratamiento. En caso de producirse algún inconveniente en el sistema de tratamiento que provoque el incumplimiento de las normas aplicables, los prestadores deberán informarlo de inmediato al Ente Regulador de Servicios Sanitarios, describiendo las causas que lo generen y proponiendo las acciones necesarias para restablecer la calidad de efluentes y la confiabilidad del sistema. En todas las cuestiones consideradas precedentemente en este inciso, además del Ente Regulador de Servicios Sanitarios, será competente el organismo previsto en el título V de la presente Ley, y serán de aplicación las normas de protección contra la contaminación hídrica y tutela del medio ambiente que dicho organismo deberá aplicar en la provincia de Santa Fe.

h) Inundaciones por desagües cloacales: Los prestadores deberán operar, limpiar, reparar, reemplazar y extender el sistema de desagües cloacales, y pluviocloacales cuando corresponda, de manera de minimizar el riesgo de inundaciones provocadas por deficiencias de sistema, que sólo podrán ser justificadas excepcionalmente mediante decisión fundada del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.

i) Eficiencia en la colección: Los prestadores deberán mantener, operar y, en su caso, rehabilitar, los sistemas de colección de desagües cloacales y pluviocloacales, de corresponder, de forma tal de minimizar las infiltraciones a estos de acuerdo con lo previsto en las normas aplicables.

j) Régimen de muestreo: Los prestadores deberán establecer, mantener, operar y registrar un régimen de muestreo regular y para emergencias, tanto de agua como de desagües crudos, en tratamiento y tratados, a lo largo de todo el sistema. El régimen de muestreo será establecido por las normas aplicables que dicte el Ente Regulador de Servicios Sanitarios en cada caso.

CAPITULO VII - REGIMENES TARIFARIOS

ARTÍCULO 81.- Principios generales: Los regímenes tarifarios de los prestadores para la provisión del servicio quedarán sometidos a los siguientes principios generales:

a) Se propenderá a un uso racional y eficiente del servicio brindado y de los recursos involucrados para su prestación.

b) Se posibilitará un equilibrio consistente entre la oferta y la demanda de servicio. Los prestadores no podrán restringir voluntariamente la oferta de servicio.

c) Se atenderá a objetivos sanitarios y sociales vinculados directamente con la

prestación.

d) La facturación total de cada prestador por precios y tarifas deberá reflejar el costo económico de una prestación eficiente del servicio, incluyendo la realización de los planos de mejoras y desarrollo y el beneficio, y considerando en todos los casos el plazo de la concesión o prestación.

e) Se permitirá que los valores tarifarios aplicados a algunos usuarios reales, equilibren el costo económico de la prestación a otros grupos de usuarios reales en función de lo precisado en el inc. c).

f) Regirá el principio del riesgo empresario, con excepción de las municipalidades y comunas que presten el servicio en forma directa.

ARTÍCULO 82.- Norma general. Es norma general en materia tarifaria que los prestadores tendrán derecho al cobro del servicio que presten y de las actividades previstas en las normas aplicables.

ARTÍCULO 83.- Estructuras tarifarias. Los regímenes tarifarios de los prestadores deberán incluir y propender al consumo medido, siempre que ello sea técnico y económicamente viable. El régimen tarifario de consumo medido será de aplicación obligatoria por el concesionario en los casos de venta de agua en bloque. Podrán establecerse categorías de usuarios reales y/o zonas a las cuales se les aplique un sistema tarifario de cuota fija, conforme determinen las normas aplicables. Dicho régimen de cuota fija deberá tener en cuenta lo establecido en los incs. c) y d) del Art. 81.

ARTÍCULO 84.- Fijación de tarifas y precios. Las tarifas o precios del servicio suministrado por las municipalidades y comunas en forma directa, o por los prestadores que reciban la facultad de suministrar el servicio de las municipales y comunas, serán determinados por las respectivas normativas locales con sujeción al Art. 81 de la presente Ley. Con respecto al concesionario, los cuadros tarifarios y precios aplicables al servicio que suministre, y sus consecuentes revisiones, serán fijados en las normas aplicables. En ambos casos, el sistema de revisiones no podrá desvirtuar los compromisos asumidos por los prestadores en virtud de las normas aplicables.

ARTÍCULO 85.- Tarifas complementarias. El régimen tarifario podrá incorporar tarifas necesarias para otros aspectos de la actividad de los prestadores, como por ejemplo, la provisión de agua para construcción, el riego de las plazas y jardines públicos, las instalaciones eventuales, los vehículos aguadores, la descarga de vehículos atmosféricos al sistema cloacal, los efluentes de otras fuentes, y demás actividades similares. En el caso del concesionario, también se deberán prever los valores básicos por cargo de infraestructura, incorporación, conexión, no conexión, desconexión y reconexión al sistema, el recargo por corte del servicio por falta de pago, y otros conceptos similares.

ARTÍCULO 86.- Cargo de incorporación y cargo de infraestructura. En el caso de que los prestadores incorporen a su servicio, fuera del ámbito de la concesión, a centros urbanos o conglomerados rurales concentrados, o áreas parciales de estas concentraciones poblacionales que anteriormente carecían de servicio, o lo recibían de otros prestadores, tendrán derecho a percibir de los usuarios, o de la municipalidad o comuna respectiva, un cargo de incorporación para compensar las obras básicas que demande la prestación del servicio. Ello sin perjuicio del cargo de infraestructura que corresponda. Los valores del cargo de incorporación serán aprobados por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios sobre la base de los costos que dicha incorporación

le genere a los prestadores, y que no resulten recuperables durante la vigencia de la prestación a través del régimen tarifario aplicable. Asimismo, los prestadores tendrán derecho a percibir un cargo de infraestructura que permita cubrir el costo de la instalación de las redes distribuidoras o colectoras, que admitan conexiones domiciliarias y sus correspondientes conexiones. Los valores del cargo de infraestructura serán aprobados por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, siempre que se encuadren bajo mecanismos, parámetros y exigencias contenidas en las normas aplicables.

ARTÍCULO 87.- Regulación. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios ejercerá la regulación tarifaria en base al análisis que realice de los planes de mejoras y desarrollo y su cumplimiento, así como de las condiciones de eficiencia que se propongan en forma particular. Serán aplicables las condiciones y parámetros establecidos en las normas aplicables.

ARTÍCULO 88.- Modificaciones. El régimen tarifario y los cuadros de precios y tarifas se revisarán y modificarán de acuerdo con lo dispuesto en las normas aplicables. En el caso de las municipalidades y comunas que presten directamente el servicio, o de los prestadores que hubieren recibido la facultad de suministrar el servicio de las municipalidades y comunas, las modificaciones de tarifas y precios serán decididas por dichas autoridades locales con sujeción a los principios establecidos en el Art. 81 de esta Ley. En el supuesto del servicio prestado por el concesionario, la revisión será decidida conforme determinen las normas aplicables. Sin perjuicio de lo que establezcan las normas aplicables cuando en condiciones de eficiencia hubiere un conflicto entre los objetivos establecidos en el Art. 81 y lo preceptuado en el artículo anterior o cuando se proponga otro régimen que permita lograr incrementos de eficiencia y signifique una mejor aplicación de los principios del Art. 81, se podrá, a requerimiento de los prestadores o del Ente Regulador de Servicios Sanitarios, realizar revisiones con aplicación de lo establecido en las normas aplicables. En ningún caso la revisión deberá ser un medio para compensar resultados derivados del riesgo empresarial, ni para convalidar ineficiencias en la prestación del servicio.

ARTÍCULO 89.- Cobro del sistema de medición. Los prestadores tendrán derecho al cobro de todo trabajo y actividad vinculada directamente con la instalación domiciliaria de un sistema de medición de consumo de agua a los usuarios reales, en su caso, de acuerdo a lo que se establezca en el régimen tarifario previsto en las normas aplicables.

ARTÍCULO 90.- Variación de la carga tributario. A partir de la vigencia de esta Ley, la incidencia efectiva de todo nuevo tributo, o de la sustitución o reemplazo de los tributos o de las alícuotas existentes, será considerada a los efectos previstos en el Art. 88, de acuerdo a lo que establezcan las normas aplicables.

CAPITULO VIII - PAGO DEL SERVICIO

ARTÍCULO 91.- Obligaciones y facultades de los prestadores. Los prestadores serán los encargados y responsables del cobro del servicio. A tal efecto, las facturas, liquidaciones o certificados de deuda que emitan por el servicio que presten, de acuerdo con el régimen tarifario respectivo, tendrá fuerza ejecutiva y su cobro judicial se efectuará mediante el procedimiento ejecutivo previsto en el Código Fiscal de la provincia de Santa Fe.

ARTÍCULO 92.- Corte del servicio. Previo aviso e intimación fehaciente de pago

realizada en el domicilio registrado del inmueble servido, los prestadores estarán facultados para proceder al corte del servicio por atrasos en el pago del importe fijado por la respectiva tarifa o tasa, en las circunstancias previstas en las normas aplicables, todo ello sin perjuicio del pago de los intereses o recargos que correspondan. Esta facultad podrá ser ejercida también respecto de los usuarios reales del sector público nacional, provincial, municipal o comunal. El Gobierno Provincial, a través del Ente Regulador de Servicios Sanitarios, las municipalidades y las comunas, podrán ordenar la suspensión de esta facultad, compensando debidamente a los prestadores. En ningún caso podrá cortarse el servicio provisto a los usuarios reales que sean hospitales públicos, sin perjuicio de la obligación de compensar a los prestadores por la falta de pago de los importes debidos.

ARTÍCULO 93.- Obligatoriedad de pago por parte de los entes públicos. La Nación, la provincia de Santa Fe, las municipalidades, las comunas, y los entes públicos descentralizados cualquiera sea la forma jurídica que adopten estarán sujetos a lo dispuesto en este capítulo y abonarán las tarifas o tasas correspondientes al servicio que reciban.

ARTÍCULO 94.- Exenciones y subsidios. Sin perjuicio del servicio que según las normas aplicables los prestadores deban suministrar gratuitamente, en caso de que se establezcan exenciones y subsidios explícitos, estos estarán a cargo de quien los disponga.

ARTÍCULO 95.- Obligados al pago. 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 y sin perjuicio de lo dispuesto en el Art. 96.
- b) El poseedor, tenedor u ocupante del inmueble servido, por el período de la posesión o tenencia. También estarán obligados al pago los demás sujetos que reciban agua en bloques a través de convenios particulares celebrados con los prestadores.

ARTÍCULO 96.- Transferencias de dominio. Incorporación al régimen de propiedad horizontal y constitución de derechos reales. Antes de escriturarse una transferencia de dominio o la incorporación de un inmueble al régimen de propiedad horizontal o de la constitución de derecho reales, el escribano interviniente requerirá a los prestadores un certificado en el que conste la deuda que por cualquier concepto reconozca el inmueble. Dicho certificado debe extenderse dentro de los diez (10) días hábiles contados desde el siguiente al de la solicitud, tendrá validez por cuarenta y cinco (45) días corridos contados desde la fecha de su expedición. La situación consignada en el certificado será definitiva hasta la fecha de emisión y los prestadores no podrán reclamar otra cifra por períodos anteriores. De no expedirse el certificado en el plazo previsto los prestadores solo conservarán el derecho a reclamar el cobro del deudor al tiempo de la transferencia, incorporación al régimen de propiedad horizontal o constitución de derechos reales. En los casos en que los prestadores facturen el servicio a consorcios de propietarios, el certificado de deuda que aquellos otorguen a los escribanos en los términos de este artículo, sólo deberá consignar el monto de la deuda proporcional correspondiente a la unidad respectiva que surja de aplicar el porcentual de dominio de dicha unidad sobre la deuda total que registre el consorcio de propietarios. Para ello, al solicitar el informe de deuda a los prestadores, los escribanos intervinientes deberán precisar el porcentual del dominio de la unidad correspondiente en los formularios que a tal fin les provean los prestadores. Los escribanos públicos que intervengan en los actos a que se refiere este artículo, están facultados para requerir o retener de los fondos de los responsables que estén a su

disposición, la suma necesaria para el pago de las deudas pendientes con los prestadores. En tal caso, los escribanos cumplirán con la obligación de pago dentro de los diez (10) días corridos siguientes al de la celebración del acto. Los escribanos que violen dichas obligaciones serán solidariamente responsables con los obligados directos por el total de la deuda resultante hasta el efectivo pago, sin perjuicio de las sanciones que correspondan. En los casos en que los prestadores expidan en término el certificado de deuda del inmueble, según se dispone el párrafo primero o que dicho certificado no les sea solicitado por el escribano interviniente, la inspección de escrituras públicas retendrá los testimonios de escrituras inscriptas hasta que se acredite el pago de las deudas con los prestadores. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios controlará el cumplimiento de las funciones asignadas en este artículo a los prestadores, y podrá dictar las reglamentaciones pertinentes. El cumplimiento irregular de dichas obligaciones por parte de los prestadores será considerado falta grave. Lo dispuesto en este artículo con relación a los prestadores, será aplicable respecto de DIPOS hasta cancelación de sus créditos derivados de la prestación del servicio. En tal sentido, los escribanos públicos solicitarán los certificados correspondientes, de acuerdo a las reglamentaciones dictadas sobre esta materia.

CAPITULO IX - PLANES DE MEJORAS Y DESARROLLO

ARTÍCULO 97.- Criterio general. En función de las circunstancias particulares de la prestación del servicio, las normas aplicables deberán establecer la obligación de los prestadores de realizar mejoras y extender geográficamente el suministro del servicio a todo su ámbito respectivo, a través de la presentación y posterior ejecución de planes de mejoras y desarrollo, según las condiciones, modalidades y plazos que se determinen en cada caso. Asimismo, los planes de mejoras y desarrollo deberán incluir los programas referentes al modo de alcanzar y mantener los niveles de servicio que se consideren apropiados para los usuario reales, en los plazos que determinen las normas aplicables. Estos programas estarán basados en estudios de necesidades de servicio llevados a cabo por los prestadores, de acuerdo a los requerimientos fijados en las normas aplicables.

ARTÍCULO 98.- Aprobación. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios aprobará los proyectos de planes de mejoras y desarrollo que formule el concesionario. En el caso de los prestadores que hubieren recibido la facultad de suministrar el servicio de las municipalidades y comunas, dicha aprobación se limitará únicamente a lo que fuere materia de control de calidad y poder de policía. En todos los casos, las aprobaciones se ejecutarán al siguiente procedimiento, de forma tal que no se perjudiquen los cronogramas metas establecidas en las normas aplicables.

a) Los prestadores elaborarán proyectos de planes periódicos detallados que contemplen consultas a los usuarios, al Ente Regulador de Servicios Sanitarios, y a las autoridades locales en el caso del concesionario. Dichos proyectos deberán contener los objetivos y las metas de prestación del servicio a alcanzar en las condiciones fijadas en las normas aplicables. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios aprobará estas presentaciones en tanto los proyectos se ajusten a las obligaciones de los prestadores, y sean a su criterio razonables y técnicamente correctos. En su defecto, podrá requerir ampliaciones o modificaciones que deberán ser realizadas dentro del plazo que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios establezca en cada caso.

b) El Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá igualmente aprobar proyectos de planes, de mejoras y desarrollo no previstos originariamente, en tanto ello no implique disminuir las obligaciones comprometidas en la materia por los prestadores en virtud de las normas aplicables.

c) Sin perjuicio de la conveniencia de que las cuestiones de índole exclusivamente

técnicas se resuelvan por el laudo de árbitros o amigables componedores, si el Ente Regulador de Servicios Sanitarios no aprobare esos proyectos o los prestadores no acepten las modificaciones propuestas por este organismo, se recurrirá a lo previsto en el Capítulo XIII de este marco regulatorio. Las municipalidades y comunas deberán presentar sus planes de mejoras y desarrollo conforme determine el Ente Regulador de Servicios Sanitarios.

ARTÍCULO 99. - Modificación de los planes de mejoras y desarrollo. Los planes de mejoras y desarrollo obligarán a los prestadores, y su incumplimiento será considerado falta grave. A pedido de los prestadores o del Ente Regulador de Servicios Sanitarios, y siempre que existan causas extraordinarias o alternativas técnicas más favorables y debidamente justificadas, los planes de mejoras y desarrollo podrán ser modificados mediante resolución fundada del Ente Regulador de Servicios Sanitarios que no altere las condiciones de la prestación. El ejercicio de esta prerrogativa del Ente Regulador de Servicios Sanitarios no podrá ser realizado de manera tal que interfiera la prestación del servicio, ni signifique la subrogación del Ente Regulador de Servicios Sanitarios en las funciones de los prestadores.

ARTÍCULO 100. - Oposición de la autoridades locales. Cuando alguna municipalidad o comuna impida la realización de los planes de mejoras y desarrollo, los prestadores deberán hacerlo saber al Ente Regulador de Servicios Sanitarios, y este deberá hacer las gestiones necesarias para solucionar el impedimento, y podrá obligar a las autoridades locales a permitir la ejecución de los planes de mejoras y desarrollo.

CAPITULO X - REGIMEN DE BIENES

ARTÍCULO 101. - Definición de los bienes afectados al servicio. Son los bienes presentes o futuros que resulten necesarios para suministrar el servicio, que los prestadores reciban de la autoridad competente, o que posean, adquieran, construyan o incorporen al servicio con el objeto de cumplir sus obligaciones derivadas de la prestación. Los aspectos relativos a dichos bienes deberán contemplarse en las normas aplicables.

ARTÍCULO 102. - Administración y disposición. Los prestadores tendrán la administración de los bienes afectados al servicio, de acuerdo con lo establecido en las normas aplicables. Asimismo, las normas aplicables deberán prever los supuestos de disposición de los bienes afectados al servicio y las reglas de procedimiento y control para su realización.

ARTÍCULO 103. - Mantenimiento e incorporación. Todos los bienes afectados al servicio deberán mantenerse en buen estado de conservación y uso, con obligación de los prestadores de realizar las renovaciones periódicas, y las disposiciones y adquisiciones que correspondan según la naturaleza y características de cada tipo de bien y las necesidades del servicio. Cuando resulte apropiado, deberán incorporarse al servicio las innovaciones tecnológicas que sean convenientes.

ARTÍCULO 104. - Responsabilidad. Los prestadores serán responsables por la correcta administración y disposición de los bienes afectados al servicio, así como por todas las obligaciones y riesgos inherentes a su operación, administración, mantenimiento, adquisición y construcción, con los alcances que se estipulen en las normas aplicables.

ARTÍCULO 105. - Restitución. A la extinción de los contratos de concesión, permiso u operación, los prestadores deberán restituir o entregar sin cargo a la autoridad

competente todos los bienes afectados al servicio, sea que se hubieren recibido de esta o que se hubieren adquirido o construido durante el plazo de prestación del servicio. Se exceptúan de lo dispuesto en el párrafo anterior, aquellos bienes que hubieren sido enajenados y/o sustituidos por otros durante la vigencia del contrato. Los bienes deberán ser restituidos a la autoridad competente en buenas condiciones de uso y explotación. Las normas aplicables podrán estipular la posibilidad de que los prestadores realicen inversiones en obras de infraestructura con la previa autorización del Ente Regulador de Servicios Sanitarios, cuyo valor residual determinado según criterios explicitados en las normas aplicables, sea pagado como rescate a la extinción del contrato. Ello no será aplicable a las obras comprometidas a través de los planes de mejoras y desarrollo o de las metas de expansión y cobertura exigidas a los prestadores en las normas aplicables.

CAPITULO XI - EXTINCION DE LAS FACULTADES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ARTÍCULO 106.- Causas. El derecho de cada prestador para suministrar el servicio se extinguirá por vencimiento del plazo contractual, por rescisión, por rescate del servicio, o por otras causas que se establezcan en las normas aplicables.

ARTÍCULO 107.- Autoridad competente. La rescisión del contrato y el rescate del servicio deberán ser resueltos por la respectiva autoridad competente, con la intervención del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.

ARTÍCULO 108.- Rescisión de los contratos de prestación del servicio celebrados por las municipalidades y comunas. En los contratos celebrados por las municipalidades y comunas, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá requerir a éstas la rescisión por culpa de los prestadores, cuando se den algunos de los siguientes supuestos:

- a) Los casos previstos en el Art. 112 inc. c) que justifiquen la intervención cautelar de los prestadores.
- b) La violación reiterada de las obligaciones impuestas por las normas aplicables.
- c) La manifiesta inhabilidad de los prestadores para continuar con el suministro del servicio en las condiciones fijadas en las normas aplicables.

ARTÍCULO 109.- Prórroga. Al término del plazo contractual para suministrar el servicio, la autoridad competente podrá disponer una prórroga de dos años siempre que no exista un operador en condiciones de suministrar el servicio. En tal supuesto los prestadores estarán obligados a continuar con la provisión del servicio en los términos de las normas aplicables. Vencido este plazo, si no existiera un nuevo operador en condiciones de prestar el servicio, se podrá extender la prórroga por períodos iguales de dos años de común acuerdo con los prestadores. Lo establecido en ese artículo se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el Art. 40 de la presente ley.

CAPITULO XII - REGIMEN SANCIONATORIO

ARTÍCULO 110.- Régimen sancionatorio. Todos los prestadores del servicio, sean públicos o privados, se encuentran sujetos al control permanente y al poder disciplinario del Ente Regulador de Servicios Sanitarios, que se ejercerá en la forma prevista en las normas aplicables.

ARTÍCULO 111.- Procedimiento de aplicación de sanciones. Detectada una posible infracción que pudiese dar lugar a la aplicación de una sanción, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios deberá:

- a) Notificar esta circunstancia al presunto infractor, otorgándole un plazo improrrogable de cinco (5) días para que exponga su descargo y, en su caso, ofrezca prueba.
- b) En oportunidad de presentar su descargo, el infractor podrá acreditar que la infracción ha cesado, en cuyo caso el Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá evaluar esta circunstancia para reducir la sanción que pudiere haber correspondido.
- c) Presentado el descargo, o vencido el plazo para hacerlo y, en su caso producida la prueba que sea considerada pertinente, se resolverá sobre la presunta infracción detectada, aplicando la sanción que corresponda, o declarando la inexistencia de la infracción o de la responsabilidad del presunto infractor.
- d) Las sanciones podrán ser recurridas administrativa y judicialmente según los procedimientos recursivos generales previstos en el Art. 113, con los efectos específicos que más adelante se establecen para cada caso.
- e) En cualquier etapa del procedimiento, en forma debidamente fundada el Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá tomar las medidas cautelares necesarias para paliar los perjuicios que el incumplimiento imputado al prestador ocasione al suministro del servicio y a los usuarios.

ARTÍCULO 112.- Tipos de sanciones. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá aplicar las siguientes sanciones:

- a) **Apercibimiento:** Corresponderá sancionar con apercibimiento cualquier violación a las disposiciones del marco regulatorio y a las normas aplicables, que no esté severamente sancionada.
- b) **Multas:** Las conductas de los prestadores que sean sancionadas con multas serán establecidas en las normas aplicables. Las multas que aplique el Ente Regulador de Servicios Sanitarios deberán ser pagadas dentro del plazo de quince (15) días desde que la resolución que la dispuso quede firme en sede administrativa. Para impugnar judicialmente una multa deberá acreditarse, como requisito de procedencia de la acción, el previo pago de su monto. Las multas podrán ser requeridas de pago directamente al infractor o, en su caso, podrán ser ejecutadas sobre las garantías que estos tengan constituidas en favor de la autoridad competente. Las multas serán graduables entre el mínimo y el máximo que se establezca en cada caso, teniendo en cuenta la gravedad de la infracción, los antecedentes del infractor y las consecuencias que la reiteración de la misma infracción pudiera traer sobre el servicio. Asimismo, se instrumentarán los mecanismos necesarios para que los ingresos por multas reviertan al usuario a través de los medios que se estimen convenientes. Entre otras alternativas, podrán disponer rebajas en los montos de precios y tarifas, o incrementos de las metas comprometidas en los planes de mejoras y desarrollo.
- c) **Intervención cautelar:** El Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá disponer por sí y ante sí la intervención cautelar del servicio, cuando se den causas de extrema gravedad y urgencia que pongan en peligro la salubridad de la población, o la continuidad de la prestación del servicio. La intervención cautelar podrá comprender todos los bienes y actividades de los prestadores, o podrá limitarse a un sector de sus actividades o a un establecimiento en particular, según lo que sea estrictamente necesario. Para la aplicación de esta sanción no será necesario que exista una conducta u omisión imputable ni culpable por parte del prestador intervenido sino que basta que este no se encuentre en condiciones de solucionar con sus medios y en forma rápida y eficaz, la situación de emergencia planteada. La intervención cautelar podrá ser puesta en ejecución en forma inmediata a su dictado. Los recursos administrativos o judiciales que se deduzcan no suspenderán su ejecución. En caso de resistencia por parte del prestador, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá requerir el auxilio de la fuerza pública. Si no hubiere existido culpa de los prestadores en las causas que motiven la intervención, ésta deberá cesar en el momento en que se

consideren superadas las circunstancias que le hubieren dado origen. El establecimiento o empresa intervenidos le serán restituidos al prestador en forma inmediata. Si hubiere existido culpa del prestador en las causas que motiven la intervención, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios requerirá a la autoridad competente la inmediata rescisión del contrato por culpa del prestador. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios continuará con la intervención hasta tanto el servicio sea suministrado por un nuevo prestador. Cuando el servicio rescindido sea prestado por una municipalidad o una comuna, el Poder Ejecutivo podrá contratar su prestación con terceros.

CAPITULO XIII - SOLUCION DE CONFLICTOS

ARTÍCULO 113.- Decisiones del Ente Regulador de Servicios Sanitarios. 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.

ARTÍCULO 114.- Reclamos de los usuarios. Todos los reclamos de los usuarios relativos al servicio o a la tarifas deberán deducirse directamente ante los prestadores, y se resolverá en los plazos fijados en las normas aplicables. 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, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios deberá solicitar a los prestadores los antecedentes del reclamo y cualquier otra información que estime necesaria al efecto, fijándole un plazo razonable para responder y remitiéndole copia del recurso. En oportunidad de contestar, los prestadores podrán también exponer su opinión sobre el reclamo. Serán aplicables las normas de procedimiento administrativo de la Provincia de Santa Fe, sin perjuicio de lo establecido en esta Ley. Las decisiones del Ente Regulador de Servicios Sanitarios obligarán a los prestadores, sin perjuicio de su facultad de interponer los recursos administrativos y judiciales pertinente. En cualquier etapa del procedimiento, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá ordenar la suspensión cautelar de los efectos de los actos impugnados, cuando exista verosimilitud del derecho de los usuarios y peligro en la demora. Los usuarios no deberán agotar previamente la vía recursiva para demandar judicialmente a los prestadores, cuando las circunstancias del caso revelen la existencia de una manifiesta arbitrariedad de los actos cuestionados y la presencia de peligro en la demora.

ARTÍCULO 115.- Arbitraje. Todos los conflictos no derivados del ejercicio del poder de policía establecido en los arts. 20 y 66 de la Ley, que se susciten entre el Ente Regulador de Servicios Sanitarios y los prestadores, podrán ser resueltos por vía de árbitros o amigables componedores, a elección de las partes. ,

ARTÍCULO 116.- Fuerza mayor. En el supuesto que por razones de caso fortuito o fuerza mayor los prestadores no puedan cumplir con las obligaciones derivadas de las

normas aplicables, deberán comunicarlo al Ente Regulador de Servicios Sanitarios a fin de implementar los mecanismos necesarios para posibilitar el cumplimiento respectivo. En el supuesto señalado, los prestadores que hubieren recibido la facultad de suministrar el servicio deberán proponer a la autoridad competente las medidas necesarias para solucionar la cuestión, o la extinción de los contratos si no existiera alternativa de normalización.

TITULO V - PROTECCION CONTRA LA CONTAMINACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LOS RECURSOS NATURALES

ARTÍCULO 117.- Creación. El Poder Ejecutivo deberá crear un organismo en la órbita de la administración centralizada, que tendrá a su cargo las funciones que se establecen en el artículo siguiente: En todos los casos dicho organismo se ajustará a las prescripciones de la Ley 10.101 de ministerios.

ARTÍCULO 118.- Competencia. El organismo a crearse será competente respecto de todo lo atinente a la promoción, protección, recuperación y control del medio ambiente y la conservación de los recursos naturales en el ámbito de la provincia de Santa Fe. Dicho organismo absorberá las competencias que sobre estas materias tienen en la actualidad los diversos organismos de la administración provincial, incluida la competencia para aplicar las sanciones previstas en la normativa vigente. El Poder Ejecutivo podrá dictar todos los actos que resulten necesarios a fin de determinar las funciones concretas que correspondan al organismo a crearse, con facultad de reglamentar las atribuciones asignadas en virtud del presente Título y de coordinarlas con las de los restantes órganos y entes de la administración pública provincial. El organismo respectivo tendrá facultades para dictar todas las normas relativa a las materias de su competencia. En este sentido, podrá declarar aplicables en el orden provincial aquellas disposiciones referidas a la promoción, protección, recuperación y control del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales, existentes en el orden nacional, con los alcances que fije en cada caso.

ARTÍCULO 119.- Reglamentaciones vigentes. Hasta tanto el nuevo organismo dicte las normas reglamentarias relativas a las materias propias de su competencia, permanecerán vigentes las disposiciones y reglamentaciones dictadas por los diversos órganos con competencia en lo relativo al control de contaminación y protección del medio ambiente y los recursos naturales de la provincia de Santa Fe.

ARTÍCULO 120.- Aplicación de normas provinciales. La aplicación de las normas provinciales en materia de contaminación del medio ambiente y los recursos naturales será excluyente de las consecuentes disposiciones nacionales, siempre que la actividad de los agentes contaminantes locales no tenga efectos que puedan trascender la órbita estrictamente provincial.

ARTÍCULO 121.- Infracciones y sanciones. El organismo previsto en este Título podrá establecer las infracciones y sanciones administrativas que sean pertinentes para tutelar los recursos naturales y el medio ambiente, conforme a las condiciones que fije su propia reglamentación.

ARTÍCULO 122.- Control de contaminación hídrica. El organismo a crearse será competente en cuestiones relativas a la contaminación de aguas intraprovinciales, y en forma concurrente con la Secretaría Nacional de Recursos Naturales y Ambiente Humano o el organismo que en el futuro la reemplacé, en aquellas materias en que, conforme lo dispuesto por la Ley Nac. 24.051, corresponda la competencia federal. La

gestión del Ente Regulador de Servicios Sanitarios, del concesionario y de los restantes prestadores en orden al cumplimiento de las obligaciones emergentes de las normas de contaminación hídrica, estará sujeta a la regulación del organismo previsto en este Título. Sin perjuicio de las demás facultades sancionatorias y de control que le correspondan, podrá establecer la clausura de los establecimientos,, o la anulación de sus vertidos de efluentes, cuando se detecte que arrojen o desagotan sustancias contaminantes prohibidas en forma directa o indirecta, en cursos, fuentes, y espejos de agua superficial o subterránea.

ARTÍCULO 123.- Delegación de facultades a las municipalidades y comunas. El organismo encargado del control de la contaminación del medio ambiente y los recursos naturales podrá delegar en las municipalidades y comunas la ejecución total o parcial de sus atribuciones en el ámbito de sus respectivas jurisdicciones.

ARTÍCULO 124.- Gastos de creación. Los gastos que demande la creación del organismo con competencia en el control del medio ambiente y los recursos naturales serán atendidos con cargo a las partidas específicas del presupuesto general de la administración provincial. A tal fin, el Poder Ejecutivo podrá reasignar las partidas presupuestarias correspondientes a los órganos que se reestructuren en función de lo dispuesto en el presente Título.

ARTÍCULO 125.- Recursos. Sin perjuicio de los demás recursos que le asigne la Ley de presupuesto, el organismo a crearse podrá establecer derechos de volcamiento de afluentes y sustancias industriales a los cursos de agua naturales de la provincia de Santa Fe, excepto en el caso de los prestadores que se regirán por lo dispuesto en el Art. 70, inc. o).

ARTÍCULO 126.- Plazo de creación. Se establece un plazo de ciento veinte (120) días a partir de la fecha de vigencia de esta Ley, para que el Poder Ejecutivo, ponga en funcionamiento el nuevo organismo contemplado en este Título. Para ello, el Poder Ejecutivo tomará todas las medidas que resulten adecuadas a tal fin, pudiendo disponer la transferencia del personal de otros organismo de la Administración pública provincial.

ARTÍCULO 127.- Facultades del Poder Ejecutivo. Facultase al Poder Ejecutivo para dictar todos los actos que sean necesarios a fin de llevar a cabo el proceso de transformación del sector público de agua potable y saneamiento, la privatización del servicio en el ámbito de la concesión y el control de la prestación del servicio y de la contaminación de los recursos naturales de la provincia de Santa Fe.

ARTÍCULO 128.- Delegación. Las atribuciones que esta Ley otorga al Poder Ejecutivo podrán ser delegadas en los distintos órganos y entidades de la administración pública provincial.

ARTÍCULO 129.- Derogación de la Ley 8711. A partir de la toma de posesión, sólo subsistirán aquellas normas de la Ley 8711 referidas a la estructura administrativa de DIPOS como ente residual, tal como se establece en el Art. 4 de esta Ley. Una vez que DIPOS residual cancele sus créditos y deudas pendientes, la Ley 8711 quedará derogada en su totalidad.

ARTÍCULO 130.- Reglamentaciones vigentes. Todas las reglamentaciones dictadas por DIPOS que no sean incompatibles con la presente Ley, conservarán su vigencia y serán aplicables a todos los prestadores hasta tanto sean dejadas sin efecto por el Ente

Regulador de Servicios Sanitarios o el organismo previsto en el, Título V de esta Ley, según sean relativas a las materias propias de la competencia de cada uno de estas reparticiones.

ARTÍCULO 131.- Exención del impuesto de sellos. Exímese del impuesto de sellos a todos los actos vinculados directamente al proceso de transformación y privatización del sector público de agua potable y saneamiento de la provincia de Santa Fe, a la constitución del concesionario y los aumentos de capital requeridos por las normas aplicables. Quedan excluidos de esta exención todos los actos derivados de la actividad comercial del concesionario a partir de la toma de posesión.

ARTÍCULO 132.- Ratificación. Ratifícase la adhesión a las normas de la Ley 23.696 de reforma del Estado nacional, con las modificaciones que se establecen en la presente.

ARTÍCULO 133.- Adecuación presupuestaria. Autorízase al Poder Ejecutivo a realizar las modificaciones presupuestarias necesarias para habilitar las partidas con que se atenderán los gastos que genere la aplicación de la presente Ley, dentro de los topes que fije la Ley de presupuesto.

ARTÍCULO 134.- Derogaciones. Deróganse todas las normas que se opongan a la presente o que regulen las mismas materias en forma distinta. Todo conflicto normativo relativo a su aplicación deberá resolverse en beneficio de esta Ley.

ARTÍCULO 135.- En el supuesto de producirse reducciones de personal, el concesionario y la entidad sindical podrán formalizar sub-contratos de servicios, donde se dará preferencia de incorporación a los empleados que migren del concesionario, bajo la forma de cooperativas de trabajo u otras formas societarias similares.

ARTÍCULO 136.- Vigencia. La presente Ley entrará en vigencia a partir del día siguiente al de su publicación.

ARTÍCULO 137.- Comuníquese al Poder Ejecutivo.

REUTEMANN-MERCIER

ANEXO A: LIMITES PARA LA PROVISION DE AGUA POTABLE**A- PARAMETROS ORGANOLEPTICOS**

DETERMINANTE	UNIDADES	LIMITE OBLIGATORIO	LIMITE RECOMENDADO
1 Color	mg/l esc. Pt/Co	20	1
2 Turbiedad	UNT	2	0,5
3 Olor	Nº de dilución	2 a 12 °C – 3 a 25 °C	1
4 Sabor	Nº de dilución	2 a 12 °C – 3 a 25 °C	0

B – PARAMETROS FISICO – QUIMICOS

DETERMINANTE	UNIDADES	LIMITE OBLIGATORIO	LIMITE RECOMENDADO
5 pH	Unidades de pH	pHs +/- 0,5	pHs +/- 0,2
6 Residuos secos	mg/l secado a 180°C	1500	1000
7 Alcalinidad total	mg/l CaCO ₃		30 < alcalinidad < 200
8 Dureza total	mg/l CaCO ₃	100 < dureza < 500	
9 Cloruros	mg/l Cl	400	250
10 Sulfatos	mg/l SO ₄	400	200
11 Calcio	mg/l Ca	250	100
12 Magnesio	mg/l Mg	50	30
13 Hierro total	mg/l Fe	0,2	0,1
14 Manganeso	mg/l Mn	0,1	0,05
15 Cobre	mg/l Cu	1,0	-
16 Zinc	mg/l Zn	5,0	-
17 Aluminio	mg/l Al	0,2	0,1
18 Sodio	mg/l Na	200	100
19 Bario	mg/l Ba	1,0	0,1
20 Amonio	mg/l NH ₄	0,5	0,05
21 Nitrógeno (excluido el N en forma de nitritos y nitratos)	mg/l N	1	-
22 Oxidabilidad (permanganato de potasio)	mg/l O ₂	5	2
23 Sulfuro de hidrógeno	µg/l S	No detectable organolépticamente	
24 Detergentes aniónicos	mg/l	0,2	-
25 Cloro Activo	mg/l Cl ₂	1,2	0,5
26 Fósforo	mg/l P ₂ O ₅	5,0	0,4

C – SUSTANCIAS TOXICAS INORGANICAS

DETERMINANTE	UNIDADES	LIMITE OBLIGATORIO	LIMITE RECOMENDADO
27 Arsénico	µg/l As	100	50
28 Cadmio	µg/l Cd	5	-
29 Cromo Total	µg/l Cr	50	-
30 Cianuros	µg/l CN	100	50
31 Mercurio	µg/l Hg	1	-
32 Níquel	µg/l Ni	50	-
33 Plomo	µg/l Pb	50	-
34 Antimonio	µg/l Sb	10	-
35 Plata	µg/l Ag	50	-
36 Selenio	µg/l Se	10	-
37 Nitratos	mg/l NO ₃	45 (1)	25
38 Nitritos	mg/l NO ₂	0,1	-
39 Fluoruros	mg/l F	1,5	- (2)

(1) Se recomienda que los lactantes no consuman aguas con tenores superiores a lo establecido.

(2) Cuando la autoridad de salud lo recomiende, el valor a alcanzar será de 1 mg/l.

D – SUSTANCIAS TOXICAS ORGANICAS Y PESTICIDAS

DETERMINANTE	UNIDADES	LIMITE OBLIGATORIO	LIMITE RECOMENDADO
40 Benceno	µg/l	10	-
41 Hidrocarburos aromáticos polinucleares (HAP)	µg/l	0,2	-
42 Benzo(a)pireno	µg/l	0,01	-
43 Cloroformo	µg/l	30	-
44 1,2 Dicloroetano	µg/l	10	-
45 1,2 Dicloroetano	µg/l	0,3	-
46 Hexaclorobenceno	µg/l	0,01	-
47 Pentaclorofenol	µg/l	10	-
48 2,4,6 Triclorofenol	µg/l	10	-
49 Trihalometanos	µg/l	100	-
50 Tetracloruro de carbono	µg/l	3	-
51 Tricloreteno	µg/l	30	-
52 Tetracloroetano	µg/l	10	-
53 Hidrocarburos totales	µg/l	500	-
54 Tolueno	µg/l	500	-
55 Etilbenceno	µg/l	100	-
56 Xilenos	µg/l	300	-
57 Estireno	µg/l	100	-

DETERMINANTE	UNIDADES	LIMITE OBLIGATORIO	LIMITE RECOMENDADO
58 Monoclorobenceno	µg/l	3	-
59 1,2 Diclorobenceno	µg/l	0,2	-
60 1,4 Diclorobenceno	µg/l	0,01	-
61 Fenoles	µg/l	1	0,5
62 Cloruro de vinilo	µg/l	2,0	-
63 Aldrin y Dieldrin	µg/l	0,03	-
64 Clordano	µg/l	0,3	-
65 DDT	µg/l	1	-
66 Heptacloro y heptacloroepóxido	µg/l	0,1	-
67 Lindano	µg/l	3	-
68 Metoxicloro	µg/l	30	-
69 Malation	µg/l	190	-
70 Metilparation	µg/l	7	-
71 Paration	µg/l	35	-

a) Límites recomendados: los operadores deben programar alcanzar estos límites en condiciones normales de operación en una fecha que se establezca en las normas aplicables.

b) La definición de frecuencias y métodos de muestreo para verificar el cumplimiento de los límites deberá figurar en las normas aplicables.

E – PARAMETROS MICROBIOLÓGICOS

DETERMINANTE	UNIDADES	LIMITE OBLIGATORIO	LIMITE RECOMENDADO
72 Bacterias mesófilas	N° por ml	100	-
73 Coliformes totales	NMP por 100 ml (tubos múltiples)	< 2,2	-
	N° por 100 ml (membrana filtrante)	0	
74 Coliformes fecales	NMP por 100 ml (tubos múltiples)	< 2,2	-
	N° por 100 ml (membrana filtrante)	0	
75 Pseudomona aeruginosa	N° por 50 ml	Ausencia	-
76 Fitoplancton y Zooplacnton	N° por litro	Ausencia	-
77 Giardia lamblia	N° por 380 litros	Ausencia	-
78 Cryptosporidium	N° por 380 litros	Ausencia	-

ANEXO B: LIMITES PARA LA DESCARGA DE EFLUENTES CLOCALES

Notas:

- a) Límites recomendados: Los operadores deben programar alcanzar estos límites en condiciones normales de operación en una fecha que se establezca en las normas aplicables.
- b) La definición de frecuencias y métodos de muestreo para verificar el cumplimiento de los límites deberá figurar en las normas aplicables.
- c) Para pequeñas descargas de sistemas de desagües cloacales que sirvan a poblaciones equivalentes a menos de 500 habitantes que no tengan descargas industriales, normalmente se aplicará un standard descriptivo, a menos que se estime que puede causarse un Importante Impacto ambiental en el cuerpo receptor . El standard descriptivo incluirá tipos de procesos de tratamiento y las rutinas de operación y mantenimiento.
- d) Una flexibilización de cualquiera de los límites puede ser considerada en un estudio caso por caso. La flexibilización podrá ser aceptada si se demuestra, a satisfacción de las autoridades de regulación, que no se causará un impacto ambiental Importante.
- e) Se podrán considerar límites más estrictos, caso por caso, si se juzga que la aplicación límites listados pueda causar un importante impacto ambiental sobre el cuerpo receptor inutilizándolo para los usos designados.
- f) Los límites obligatorios expresan la concentración máxima admisible,
- g) Los límites recomendados deben ser interpretados como objetivos de operación normales.
- h) Los límites obligatorios sin tratamiento se aplicarán a los desagües industriales que descarguen a los sistemas de desagües cloacales.
- i) La definición de frecuencias y métodos de muestreo para verificar el cumplimiento de los límites deberá figurar en las normas aplicables.-

ANEXO C: REGLAMENTO DEL USUARIO

SECCION 1 - Del reglamento del usuario

1. Objeto del anexo. El presente anexo, denominado " Reglamento del usuario, establece los lineamientos de las normas que regularán las relaciones entre los usuarios, los prestadores y el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, respectivamente, conforme a las definiciones establecidas en el Art. 3 de esta ley y sin perjuicio de las definiciones establecidas en el Art. 3 de esta ley y sin perjuicio de las definiciones específicas adoptadas en este anexo. Dichos lineamientos deberán ser reflejados en los reglamentos particulares que dicte cada uno de los prestadores, una vez aprobados por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios.

2. Responsabilidad del Ente Regulador. Será responsabilidad del Ente Regulador de Servicios Sanitarios controlar la aplicación y cumplimiento de los lineamientos establecidos en este anexo, aplicando eventualmente los procedimientos o sanciones que correspondan, de acuerdo con las normas aplicables.

3. Definiciones específicas. A los efectos del reglamento del usuario se consideraran prestadores a las entidades responsables de brindar el servicio, cualquiera fuera su naturaleza, y usuarios a todos los sujetos de derecho, ya sean propietarios, consorcios de propietarios, poseedores o tenedores de inmuebles que reciban o deban recibir el servicio. Se considerará inmueble a todo terreno con o sin construcciones situado en áreas urbanizadas.

4. Interpretación. En caso de discrepancias o dudas sobre la Interpretación de las cláusulas de los reglamentos particulares dictados por los prestadores, las decisiones fundadas del Ente Regulador de Servicios Sanitarios tendrá fuerza ejecutiva y serán de aplicación obligatoria, sin perjuicio de los recursos establecidos por las normas aplicables.

5. Publicidad. El reglamento deberá estar disponible para ser consultado en todas las oficinas comerciales de los prestadores y en las oficinas y delegaciones del Ente Regulador de Servicios Sanitarios. Los prestadores entregarán o enviarán una copia gratuita del reglamento a los usuarios que así lo soliciten.

6. Modificaciones. A propuesta de los usuarios, de los prestadores o por su propia iniciativa, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrá disponer modificaciones a los reglamentos particulares dictados por los prestadores, las cuales deberá ser publicitarias con una antelación razonable a su entrada en vigencia.

7. Contenido de las normas. Las normas de procedimiento interno de los prestadores no podrán ser tales que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños, importen renuncia o restricción a los derechos de los usuarios protegidos por este anexo y las normas aplicables, o contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba, en perjuicio de los usuarios. Dichas normas deberán ser uniformes, generales y estandarizadas para todos los usuarios.

SECCION II - De los Derechos y obligaciones de los usuarios

8. Se establecen los siguientes derechos y obligaciones de los usuarios en relación a la prestación del servicio, correlativos a las obligaciones y derechos de los prestadores, sin perjuicio de lo establecido en las normas aplicables.

II - 1. Derechos y obligaciones de los usuarios con relación a la prestación del servicio en general.

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

10. Exigir la prestación del servicio conforme a los niveles de calidad y alcances establecidos en las normas aplicables.

11. Recibir agua potable de acuerdo a la presión y a los parámetros de calidad establecidos por las normas aplicables, en cantidad suficiente y de manera continua y regular durante las veinticuatro (24) horas de todos los días del año, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas.

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

13. Instalar a su cargo y bajo la supervisión de los prestadores, los servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal y mantener dichas instalaciones en adecuadas condiciones de funcionamiento de forma tal que no alteren el funcionamiento de la red pública ni contaminen el agua en distribución, conforme a lo establecido en las normas aplicables. En caso de un hecho contaminante tuviere origen en las instalaciones internas, los usuarios que lo hubieren originado serán responsables de las consecuencias generadas por aquél y pasibles de las penalidades establecidas en las normas aplicables.

14. Efectuar las reparaciones en las instalaciones internas, que ocasionen fugas, pérdidas de agua o perjuicios a terceros. En caso contrario, y luego de ser emplazados por los prestadores, mediante notificación fehaciente, a efectuar las tareas correspondientes en el término de diez (10) días hábiles, éstos podrán realizar los trabajos correspondientes facturando a los usuarios los costos debidos e imponiendo las penalidades establecidas en las normas aplicables.

15. Eliminar las bombas succionadoras de agua instaladas directamente sobre la red y toda otra fuente alternativa de agua. En caso que los usuarios quieran mantener una fuente alternativa de agua deberán solicitarlo a los prestadores, quienes resolverán conforme a las normas aplicables. Asimismo, se prohíbe la perforación de pozos a cualquier profundidad dentro de una distancia mínima de las fuentes subterráneas de provisión de agua de los prestadores, de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables.

16. Cegar, a su cargo, los tanques sépticos existentes y todo otro desagüe pluvial cloacal con que pudiera contar el inmueble en los casos de sistemas separativos. En

caso de negativa serán de aplicación las penalidades establecidas en las normas aplicables, previa intimación fehaciente por el término de diez (10) días hábiles.

17. Evitar el vertido de efluentes no autorizados por las normas aplicables. En caso de incumplimiento, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios impondrá las penalidades correspondientes establecidas en las normas aplicables.

18. Evitar la descarga de cuerpos extraños no habituales por el sistema de desagües cloacales que ocasionen o pudieren ocasionar bloqueos en los sistemas. Para los casos de bloqueos cuya reparación no está comprendida en las obligaciones específicas de los prestadores, éstos podrán exigir a los usuarios responsables el pago de los trabajos de desbloqueo realizados.

19. Permitir la inspección y muestreo de los afluentes descargados a las redes de desagües cloacales.

II - 2. Derechos y obligaciones de los usuarios en relación con los prestadores

20. Recibir información general, veraz y suficiente sobre el servicio para el ejercicio útil de sus derechos, en los términos de las normas aplicables. En particular, los usuarios tendrán derecho a solicitar y obtener de los prestadores constancia escrita con información general sobre el servicio suministrado.

21. Recibir la comunicación de cortes del servicio o disminuciones temporarias en la presión y/o caudal de suministro con una anticipación mínima de cuarenta y ocho (48) horas.

22. Conocer el informe anual respecto de las actividades desarrolladas por los prestadores así como las características generales de los planes de mejoras y desarrollo, el régimen tarifario y el servicio en general.

23. Recibir un trato cortés, correcto y diligente por parte del personal de los prestadores, así como respuestas adecuadas a sus consultas o reclamos.

24. Conocer con la debida antelación la documentación necesaria para la realización de los trámites relacionados con el servicio. En particular, los prestadores deberán minimizar los requisitos, estableciendo procedimientos ágiles y no burocráticos, y aceptando el inicio de los trámites aún sin la documentación completa, contra el compromiso escrito de los usuarios de aportada con posterioridad.

25. Recibir respuestas respecto de las sugerencias e inquietudes razonables que formulen en relación al mejoramiento del servicio. A tal fin, existirán canales de comunicación permanentes habilitados por los prestadores, que deberán ser de fácil acceso para los usuarios.

26. Peticionar respecto de aspectos determinados del servicio brindado o por brindar y efectuar los reclamos que pudieran corresponder frente a los prestadores, como consecuencia de cualquier incumplimiento de las obligaciones emergentes de este anexo y las normas aplicables.

-
27. Recibir comprobante debidamente registrado de todo reclamo o trámite iniciado ante los prestadores, así como la indicación del plazo para su resolución. En caso de tratarse de un reclamo telefónico los usuarios recibirán verbalmente dicha información.
28. Recibir la inspección gratuita de las conexiones por parte de los prestadores, en los casos de baja presión o insuficiente caudal de agua potable, dentro de los plazos que determine el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, de acuerdo a las normas aplicables. En caso de solucionarse el inconveniente previamente a la visita del inspector, los usuarios deberán comunicar la cancelación del reclamo a los prestadores. Para el caso de resultar necesario de acuerdo a las normas aplicables, los prestadores complementarán el servicio mediante vehículos aguadores, sin cargo para los usuarios.
29. Solicitar y obtener la verificación gratuita del buen funcionamiento de los medidores de agua, cuando existan dudas fundadas y razonables sobre las lecturas de consumo efectuadas, basadas en elementos fehacientes de apreciación, que serán determinados en las normas aplicables.
30. Acordar con los prestadores los cargos aplicables para el vertido de afluentes industriales que no se ajusten a las reglas de admisibilidad previstas en el anexo B y las normas aplicables, siempre y cuando los prestadores hayan optado por recibir dichos afluentes. El acuerdo especificará como mínimo la calidad química y biológica de los afluentes a recibir, los caudales previstos y las penalidades estipuladas para casos de incumplimientos, en el marco de lo previsto en las normas aplicables. Para el caso que los prestadores no opten por la recepción de los efluentes, estarán facultados asimismo para cortar el servicio público de desagües cloacales en los casos que dichos afluentes no se ajusten a las reglas de admisibilidad previstas en las normas aplicables o por razones atinentes a la capacidad hidráulica de transporte y evacuación de las instalaciones existentes, a fin de proteger las instalaciones operadas.
31. Gestionar las solicitudes de conexión en las oficinas comerciales de los prestadores, presentando los planos correspondientes de instalación interna que permitan definir la ubicación de la conexión y la evaluación de su diámetro.
32. Recibir notificación fehaciente de la fecha en que se realizará la conexión. En caso de incumplimiento generado de daños para los usuarios, estos podrán reclamar una compensación según lo establecido en las normas aplicables.
33. Solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro cuando resultara necesario para los usuarios la obtención de un mayor volumen de agua en relación a procesos industriales o comerciales, conforme a las normas aplicables.
34. Permitir el acceso a personal de los prestadores para la realización de inspecciones, por razones de servicio o para mantener actualizados los archivos comerciales. En todos los casos, las visitas deberán realizarse en horario razonable y el personal correspondiente deberá vestir uniforme identificatorio exhibiendo credenciales adecuadas. Dichas credenciales deberán encontrarse en buen estado de conservación e incluir la fotografía de su titular. La restricción de horario podrá ser exceptuada en caso de graves emergencias operativas. II -3. Derechos y obligaciones de los usuarios con relación al Ente Regulador de Servicios Sanitarios
35. Exigir el estricto cumplimiento de las normas aplicables.

36. Interponer un recurso directo frente al silencio de los prestadores ante un requerimiento o reclamo determinado. En particular, se considerará que hay silencio de los prestadores:

- a) Luego de diez (10) días corridos, para las consultas por reclamos presentados anteriormente por escrito.
- b) Cuando los usuarios requiriesen en forma justificada una visita a su domicilio, luego de transcurridos cinco (5) días corridos de realizado el requerimiento sin que ésta se hubiere producido.
- c) Cuando se requiera la reparación de averías que comprometan la salud de un grupo de usuarios, luego de transcurridos dos (2) días corridos de efectuada la solicitud, sin que los trabajos correspondientes se hubieren iniciado.

37. Recurrir por vía de apelación en caso de deficiente prestación del servicio, excesos en la facturación, o cualquier otro Incumplimiento de los prestadores, cuando el reclamo no hubiera sido atendido por éstos en forma oportuna o satisfactoria.

38. Denunciar cualquier conducta irregular u omisión de los prestadores o sus agentes que pudiere afectar sus derechos o perjudicar el servicio.

39. Obtener una decisión fundada frente a todo reclamo interpuesto. II - 4. Derechos y obligaciones de los usuarios en situaciones de emergencia

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

41. Acceder a un servicio de atención de emergencias relativas a la prestación del servicio, que será operado por el personal Idóneo y competente a cargo de los prestadores.

42. Solicitar y obtener de los prestadores la investigación de aquellas situaciones consideradas por los usuarios como de potencial riesgo sanitario, siempre y cuando ello sea razonable conforme a las normas aplicables.

43. Recibir la inspección gradual de las instalaciones sanitarias internas por parte de los prestadores, en aquellos casos que pueda estar en riesgo la salud pública. De ser pertinente, los prestadores deberán efectuar los análisis que correspondieran, en forma gratuita.

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

45. Recibir suministro alternativo y gratuito de agua en aquellos casos en que los prestadores deban interrumpir el servicio por un plazo mayor a 18 (dieciocho) horas consecutivas. En el caso de usuarios industriales dicho plazo podrá ser acotado mediante resolución fundada del Ente Regulador, en función de los usos que aquellos asignen al servicio por dichos usuarios, y de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables.

II - 5. Derechos y obligaciones de los usuarios relacionados al pago del servicio recibido.

46. Abonar las facturas correspondientes en función del servicio recibido de acuerdo con el régimen tarifario aprobado por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios.
47. Conocer el régimen tarifario aplicable y sus sucesivas modificaciones, de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables, con una anticipación suficiente.
48. Recibir con adecuada antelación, de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables, la comunicación por parte de los prestadores, de toda modificación en los parámetros de cálculo de los valores tarifarios particulares que no se deriven de una modificación general del régimen tarifario.
49. Reclamar ante los prestadores cuando los importes facturados por éstos no se correspondan con el régimen tarifario vigente. Una vez formulado el reclamo, los usuarios no podrán ser intimados al pago de la factura reclamada si se avinieren a cancelar el monto de la última factura consentida, en carácter de pago provisorio y a cuenta del monto que resulte de la resolución de su reclamo. Si los prestadores rechazaran fundadamente el reclamo, los usuarios deberán pagar el monto adeudado con más los intereses y recargos que correspondan, de acuerdo a las normas aplicables. La posterior recurrencia al Ente Regulador de Servicios Sanitarios por parte de los usuarios no suspenderá la obligación de pago, en función de lo determinado por los prestadores.
50. Recibir la factura en el domicilio declarado sin costo adicional, con una antelación suficiente a su vencimiento no menor a los cinco (5) días hábiles. No obstante ello, en caso de no recibir la factura en tiempo oportuno, subsistirá la obligación de pago para lo cual cada factura llevará impresa la próxima fecha de vencimiento.
51. Conocer con una anticipación mínima de treinta (30) días corridos cualquier alteración de los períodos de facturación aprobada por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios. Dichos períodos no podrán ser menores a treinta (30) días corridos.
52. Conocer, a través de la respectiva factura, los lugares y formas de su cancelación, y toda otra información relacionada con la instrumentación del pago.
53. Conocer, a través de la factura, todos los elementos constitutivos de su tarifa individual.
54. Conocer, en caso de obtener un plan de facilidades de pago otorgado por los prestadores, una adecuada discriminación del total de los intereses a pagar, el saldo de deuda, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización del capital, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiere y monto total financiado a pagar.
55. Abonar los cargos de conexión, no conexión en los casos de inmuebles deshabitados, desconexión y reconexión al sistema, el recargo por corte del servicio y por falta de pago cuando ello resulte procedente según las normas aplicables, y otros conceptos similares.

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

57. Abonar un cuarto para compensar las obras básicas que demande la incorporación al servicio de determinados centros urbanos, conglomerados rurales concentrados o áreas parciales de estas concentraciones poblacionales que se encuentren fuera de ámbito de la concesión, conforme lo establecido en el Art. 3 de esta ley. El valor de dicho cargo será aprobado por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios sobre la base del costo de la incorporación que no resulte recuperable durante la vigencia de la prestación del servicio a través del régimen tarifado aplicable.

58. Recibir una propuesta de pago del cargo de Incorporación y/o de infraestructura por parte de los prestadores, que involucre un periodo de financiación razonable con un costo financiero adecuado a las condiciones del mercado. En particular, corresponderá abonar el cargo de conexión cuando se trate de la provisión de una nueva conexión o del reemplazo de una existente que haya agotado su vida útil según lo establezcan las normas aplicables, una vez realizada aquella y habilitado el servicio.

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

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

61. Informar a los prestadores respecto de las modificaciones en su situación fiscal.

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

II - 6. Derechos y obligaciones de los usuarios en los casos que proceda el corte el servicio.

63. Recibir, en caso de falta de pago por un lapso mayor al establecido en las normas aplicables 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, por no menos de (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.

64. Recibir el servicio restablecido una vez cancelada la deuda que originó el corte, incluyendo los intereses y recargos y el correspondiente cargo de reconexión, dentro de los plazos establecidos en las normas aplicables. En caso contrario los usuarios tendrán derecho a recibir, por parte de los prestadores, una compensación, según el criterio establecido en las normas aplicables, por cada día de atraso en el restablecimiento de servicio.

65. No sufrir el corte del servicio cuando exista acuerdo con los prestadores, fehacientemente documentado, sobre el pago del monto adeudado, 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.

66. Recibir con suficiente antelación, de acuerdo a las normas aplicables, la notificación acerca del corte del servicio público de desagües cloacales, en los casos que los prestadores estuvieran obligados a hacerlo frente al cumplimiento de los parámetros de calidad de efluentes, conforme a lo establecido en las normas aplicables.

II - 7. Derechos y obligaciones de los usuarios potenciales.

67. Los usuarios potenciales gozarán exclusivamente de los derechos consignados en los apartados. 9, 20, 22, 23, 24, 26, 27, 35, 36, 37, 38, 39, 56, 57, 58 y 60 de este anexo, sin perjuicio de lo establecido en el Art. 74 de esta ley y en las normas aplicables. 68. Podrán construir sistemas de captación y distribución de agua potable y de colección y tratamiento de desagües cloacales, y siempre que no existan obras proyectadas por los prestadores y aprobadas por el Ente Regulador con fecha cierta de ejecución para el suministro del servicio. Los usuarios deberán formular la respectiva solicitud a los prestadores, quienes deberán resolver la autorización o denegatorio en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días corridos desde su presentación, prorrogable fundadamente por única vez y por un período igual. Vencido el plazo sin que los prestadores se hubieran expedido, la solicitud se considerará denegada automáticamente, sin perjuicio de la posibilidad de recurrir ante el Ente Regulador de Servicios Sanitarios.