

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE DE LA  
"COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS, SOCIALES Y VIVIENDA DE AVELLANEDA  
LIMITADA"**

**CAPITULO PRIMERO**

**TERMINOLOGIA**

Artículo 1°: A los efectos de la aplicación e interpretación de este Reglamento, los términos utilizados tendrán el siguiente significado:

1. - **Área Servida:** El territorio físico en el cual se presta efectivamente el Servicio de Provisión de Agua Potable.-

2. - **Área no Servida:** El territorio ubicado dentro del ámbito de la concesión, en que no se presta el Servicio de Provisión de Agua Potable.-

3. - **Cooperativa:** La "Cooperativa de Servicios Públicos, Sociales y Vivienda de Avellaneda Limitada".-

4. - **ENRESS:** El Ente Regulador de Servicios Sanitarios.-

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

6. - **Normas Aplicables:** Es el conjunto de Normas que regulan la prestación del Servicio de Provisión de Agua Potable (Leyes, Ordenanzas, Reglamento de Usuario, normas locales aplicables).-

7. - **Reglamento del Usuario:** El presente Reglamento.-

8. - **Servicio:** Es el Servicio de Provisión de Agua Potable que presta la cooperativa.-

9. - **Usuarios:** Son todas las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, propietarias, poseedoras o tenedoras de inmuebles, que reciban o deban recibir el suministro del servicio, sean asociados o no a la cooperativa.-

10. - **Usuarios Reales:** Son los usuarios que efectivamente se encuentran comprendidos dentro del área servida.-

11. - **Usuarios Potenciales:** Son los usuarios que se encuentran situados en el área no servida.-

12. - **Parcela:** Superficie de terreno que corresponde a un número determinado de partida de impuesto inmobiliario según lo defina el S.C.I.T. o el organismo que en el futuro lo reemplace.-

13. - **Área Concesionada:** Zona urbana y urbanizaciones futuras del Distrito Avellaneda, provincia de Santa Fe.-

14. - **Normas locales aplicables:** Ordenanza Nro. 849/94 que otorga la Concesión del Servicio Público de Agua Potable a la Cooperativa de Servicios Públicos, Sociales y Vivienda de Avellaneda Ltda.; Ordenanza Nro. 876/95 que aprueba el Contrato Nro. 082/95 de concesión del servicio; Ordenanza Nro. 941/97 que aprueba el cuadro tarifario del servicio, Contrato Nro. 082/95 que regula los derechos y obligaciones de la autoridad local concedente del servicio de la cooperativa.

15. - **Concedente o Autoridad local Concedente del Servicio:** Municipalidad de Avellaneda, Provincia de Santa Fe.

## **CAPITULO SEGUNDO**

### **OBJETO DEL REGLAMENTO DEL USUARIO**

Artículo 2°: El Objeto del Reglamento del Usuario es determinar los derechos y obligaciones de todos los Usuarios y la cooperativa.-

La redacción del mismo sigue los parámetros de la Ley Provincial 11220, especialmente su Anexo "C".-

## **CAPITULO TERCERO**

### **DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE**

Artículo 3°: Se denomina sistema de abastecimiento de agua potable, al conjunto de estructuras, equipos e instalaciones, cuya explotación se encuentra a cargo de la cooperativa con la fiscalización de la concedente y la supervisión del ENRESS en lo que hace al Poder de Policía, para proveer agua potable, cuyas características físicas, químicas y bacteriológicas la hagan apta para consumo humano.

El órgano de aplicación del Reglamento será el Consejo de Administración de la Cooperativa.-

Artículo 4°: Las partes que componen el sistema son:

- 1.- Fuentes de Provisión: Es el sistema de donde se extrae el agua.-
- 2.- Cañería de Impulsión: Comprende el transporte del agua de su fuente de captación hacia el tratamiento y/o reserva, mediante la cañería y/o tubos de impulsión.-
- 3.- Tratamiento: Es el proceso destinado a potabilizar el agua.-
- 4.- Reserva: Comprende el almacenamiento del agua potabilizada en los tanques construidos al efecto.-
- 5.- Red de distribución: Es el conjunto de tuberías y accesorios destinados a transportar el agua potable a los lugares de destino.

Artículo 5°: Para los fines de este Reglamento la red de distribución comprende:

- 1.- La Tubería de distribución propiamente dicha, que transporta el agua potable a los lugares de destino. -
- 2.- Conexiones domiciliarias (o externas): son las tuberías subterráneas que saliendo de las tuberías de distribución llegan a la caja de la llave de paso y/o medidor. -
- 3.- Instalaciones domiciliarias (o internas): son las que se extienden desde la caja de la llave de paso y/o medidor, hasta el interior del inmueble.-
- 4.- Conexiones domiciliarias individuales: cuando son para suministrar a una sola instalación domiciliaria.-
- 5.- Conexiones domiciliarias colectivas: cuando son para suministrar a más de una instalación domiciliaria.

El tipo de conexión que se realizará en cada caso, será determinado por la Cooperativa, atendiendo a razones técnicas y/o económicas.-

Artículo 6°: El sistema comprende los siguientes tipos de abastecimiento:

- 1.- Conexiones domiciliarias; y

2.- Surtidores públicos: en el supuesto en que se hagan necesarios los surtidores públicos, se deberá convenir entre la concedente y la concesionaria sobre quién operará dichos surtidores, la forma de determinar sus costos y quién afrontará los mismos.-

Artículo 7°: Se propenderá al registro del abastecimiento mediante medidores de consumo, cuya ubicación con referencia a los inmuebles lo determinará la cooperativa.-

Para el caso que la cooperativa lo determine por decisión fundada, podrá suspender el sistema de cobro de tarifas mediante dichos medidores y suplantarlo por cobro de una tarifa fija, de acuerdo con el artículo 20.-

Artículo 8°: Es requisito indispensable que toda unidad, sea habitacional, de comercio, industria o de cualquier otra actividad, tenga su "instalación domiciliaria" correspondiente. En edificios de propiedad horizontal o similares, la Cooperativa podrá disponer la instalación de un medidor de agua por cada unidad individual y uno para los espacios comunes.

## **CAPITULO CUARTO**

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS CON RELACION A LA PRESTACION DEL SERVICIO EN GENERAL**

Artículo 9°: Son derechos y obligaciones de los usuarios con relación al Servicio en general:

1.- Recibir a su requerimiento y en forma gratuita, toda aquella información específica que les permita conocer sus derechos y obligaciones.-

2.- Exigir la prestación del Servicio conforme a los niveles de calidad y alcances establecidos en las Normas Aplicables.-

3.- 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. El nivel mínimo de presión de suministro de agua no debe ser menor a 7 m.c.a.

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

5.- Instalar a su cargo por personal competente, bajo condiciones técnicas adecuadas y sujeto a la supervisión de la cooperativa, el servicio domiciliario interno de agua y mantener dichas instalaciones en adecuadas condiciones, de forma tal que no alteren el normal funcionamiento de la red pública, ni contaminen el agua en distribución, conforme a lo establecido en las Normas Aplicables.-

En caso que un hecho contaminante tuviere origen en las instalaciones internas, los Usuarios que lo hubieren originado serán responsables de las consecuencias generadas por aquel y pasibles de las penalidades establecidas en las Normas Aplicables. Es facultad de la Cooperativa exigir la clausura y/o suspender el servicio de abastecimiento a los usuarios que no se ajusten a las exigencias establecidas.-

6.- 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 la cooperativa mediante notificación fehaciente a realizar las tareas correspondientes en el término de diez (10) días hábiles, ésta podrá ejecutar los trabajos correspondientes facturando a los Usuarios los costos e imponiendo las penalidades establecidas en las Normas Aplicables.-

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

En caso que los Usuarios quieran mantener una fuente alternativa de agua deberán solicitar autorización previa a la cooperativa, quien resolverá conforme a las Normas Aplicables.-

Asimismo, no podrán efectuar perforaciones a cualquier profundidad dentro de una distancia mínima de las fuentes subterráneas de provisión de agua de la cooperativa, de acuerdo a lo establecido en las Normas Aplicables.-

8.- Colocar dentro del predio una llave de paso para uso particular, estando prohibido abrir o cerrar la llave que la cooperativa tiene instalada en los medidores; caso contrario será pasible de las sanciones determinadas en las Normas Aplicables.-

9.- El usuario deberá comunicar a la Cooperativa cualquier pérdida y/o desperfecto que observe en el sistema de Agua Potable. Lo expuesto es un deber de colaboración.

Artículo 10°: El agua que se suministra por este sistema en domicilios particulares, deberá ser utilizada para consumo humano, higiene personal, de la ropa, de utensilios y enseres de uso doméstico en general.-

Artículo 11°: La cooperativa está facultada para autorizar el uso para otros fines que los señalados en el artículo anterior, siempre que la capacidad de las fuentes lo permita y no resulte afectado el consumo de la población.-

Artículo 12°: Para el caso que se requiera la utilización del servicio para otros fines de los indicados en el artículo 1 0°, que puedan comprometer la capacidad del sistema, se deberá requerir la conformidad expresa a la concedente y demás Autoridades competentes.-

## **CAPITULO V**

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS CON RELACION A LA COOPERATIVA**

Artículo 13°: Para obtener la conexión a la red de distribución, el usuario deberá suscribir una solicitud tipo, cuyo modelo lo determinará la cooperativa y tendrá como mínimo los siguientes requisitos:

- 1.- Fecha;
  - 2.- Datos particulares del solicitante (nombre y apellido, domicilio, documento de identidad);
  - 3.- Ubicación del inmueble;
  - 4.- Indicación si se trata de conexión o reconexión;
  - 5.- Uso del agua (habitacional, comercial, industrial, establecimiento público, etc);
  - 6.- Régimen de ocupación (propietario, inquilino, ocupante, e tc).-
  - 7.- Situación fiscal.-
  - 8.- Carácter de asociado o no a la cooperativa.-
- La cooperativa deberá informar al Usuario la fecha en que se realizará la conexión.-

Artículo 14°: Los Usuarios tendrán derecho a:

1.- Recibir información general, veraz y suficiente sobre el Servicio para el ejercicio útil de sus derechos, de acuerdo a sus propias normas y demás Normas Aplicables.-

En particular, los Usuarios tendrán derecho a solicitar y obtener de la cooperativa constancia escrita con información general sobre el Servicio suministrado.-

2.- Recibir la comunicación de cortes del Servicio o disminuciones temporarias de la presión y/o caudal de suministro cuando sean programadas, con una anticipación mínima de cuarenta y ocho (48) horas.-

3.- Recibir un trato cortés, correcto y diligente por parte del personal de la cooperativa, así como respuestas adecuadas a sus consultas o reclamos.-

4.- Conocer con la debida antelación la documentación necesaria para la realización de los trámites relacionados con el Servicio.-

En particular, la cooperativa deberá minimizar los requisitos, estableciendo procedimientos ágiles y no burocráticos.-

5.- Recibir respuestas respecto de las sugerencias e inquietudes razonables que formulen en relación al mejoramiento del Servicio.-

6.- Peticionar respecto de aspectos determinados del Servicio brindado o por brindar y efectuar los reclamos que pudieran corresponder frente a la cooperativa, como consecuencia de cualquier incumplimiento de las obligaciones emergentes de las Normas Aplicables.-

7.- Recibir comprobante debidamente registrado de todo reclamo o trámite iniciado ante la cooperativa.-

8.- Recibir la inspección gratuita de las conexiones, en los casos de baja presión o insuficiente caudal de agua potable, dentro de los plazos que determine el ENRESS, de acuerdo a las Normas Aplicables.-

En caso de solucionarse el inconveniente previamente a la visita del Inspector, los Usuarios deberán comunicar la cancelación del reclamo a la cooperativa.-

9.- 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.-

Artículo 15°: Los Usuarios deberán permitir el acceso a personal de la cooperativa para la realización de inspecciones, por razones de servicio o para mantener actualizados los archivos.-

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.-

## **CAPITULO VI**

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS CON RELACION AL ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS**

Artículo 16°: Los Usuarios podrán:

1.- Exigir el estricto cumplimiento de las Normas Aplicables.-

2.- Interponer un recurso directo frente al silencio de la cooperativa ante un requerimiento o reclamo determinado ante el ENRESS.

En particular, se considerará que hay silencio de la cooperativa:

2. 1.- Luego de diez (10) días hábiles, para las consultas por reclamos presentados anteriormente por escrito.-

2. 2.- 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.-

2. 3.- 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.-

- 3.- Recurrir por vía de apelación en caso de deficiente prestación del Servicio, excesos en la facturación, o cualquier otro incumplimiento de la cooperativa, cuando el reclamo no hubiere sido atendido por éstos en forma oportuna o satisfactoria.-
- 4.- Denunciar cualquier conducta irregular u omisión de la cooperativa o sus agentes que pudiere afectar sus derechos o perjudicar el Servicio.-
- 5.- Obtener una decisión fundada frente a todo reclamo interpuesto.-

## CAPITULO VII

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA**

Artículo 17°: Los Usuarios tendrán derecho en situaciones de emergencia a:

- 1.- Recibir información de la cooperativa 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.-
- 2.- Acceder a un servicio de atención de emergencias relativas a la prestación del Servicio, que será operado por personal idóneo y competente a cargo de la cooperativa.-
- 3.- Solicitar y obtener de la cooperativa 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.-
- 4.- Recibir la inspección gratuita de las instalaciones sanitarias internas, en aquellos casos que pueda estar en riesgo la salud pública.-  
De ser pertinente, la cooperativa deberá efectuar los análisis que correspondieren, en forma gratuita.
- 5.- Recibir a través de los medios de comunicación masiva, la información necesaria sobre los procedimientos a seguir en caso que la cooperativa detectase algún problema respecto de la calidad de agua, que pudiese afectar la salud de la población.-
- 6.- Recibir suministro alternativo y gratuito de agua en aquellos casos en que la cooperativa deba interrumpir el Servicio por un plazo mayor a 18 (dieciocho) horas consecutivas.-

## CAPITULO VIII

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS RELATIVOS AL PAGO DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS**

Artículo 18°: Con referencia al pago del servicio recibido, los usuarios tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

- 1.- Abonar las facturas correspondientes en función del Servicio recibido de acuerdo con el régimen tarifario aprobado por la Autoridad competente.-
- 2.- Conocer el régimen tarifario aplicable y sus sucesivas modificaciones, de acuerdo a lo establecido en las Normas Aplicables, con una anticipación suficiente.-
- 3.- Recibir comunicación por parte de la cooperativa, de toda modificación en los parámetros de cálculo de los valores tarifarios particulares que no deriven de una modificación general del régimen tarifario.-
- 4.- Reclamar ante la cooperativa cuando los importes facturados 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 avinieran a cancelar el monto de la última factura consentida, con carácter de pago provisorio y a cuenta del monto que resulte de la resolución de su reclamo.-

Si la cooperativa rechazara fundadamente el reclamo, los Usuarios deberán pagar el monto adeudado con más los intereses y recargos que correspondan, de acuerdo a las Normas Aplicables.-

La posterior recurrencia al ENRESS por parte de los Usuarios no suspenderá la obligación de pago, en función de lo determinado por la cooperativa.-

5.- Recibir la factura en el inmueble servido ó en el domicilio que denunciara el usuario a tal efecto, sin costo adicional, con una antelación suficiente a su vencimiento no menor a los cinco (5) días hábiles.-

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.-

6.- Conocer con una anticipación mínima de treinta (30) días corridos cualquier alteración en los períodos de facturación aprobada por la Autoridad competente.-

7.- Conocer a través de la respectiva factura los lugares y formas de su cancelación y toda otra información relacionada con la forma de pago.-

8.- Conocer a través de las facturas todos los elementos constitutivos de su tarifa individual.-

9.- En caso de obtener un plan de facilidades de pago otorgado por la cooperativa, acceder a 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.-

10.- Abonar los cargos de conexión, 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.-

11.- Recibir las devoluciones por montos pagados en exceso a los correspondientes por el Servicio, 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.-

12.- Informar a la cooperativa respecto de las modificaciones de su situación fiscal.-

## **CAPITULO IX**

### **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA COOPERATIVA**

Artículo 19°: La cooperativa tendrá, los siguientes derechos y obligaciones:

1.- Realizar todas las tareas comprendidas en la prestación del Servicio, de acuerdo con las Normas Aplicables.-

2.- Prestar el servicio en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, calidad y generalidad, de manera tal que se garantice un suministro eficiente, la protección del medio ambiente, los recursos naturales y la salud de la población.-

A tales efectos deberá vigilar especialmente la cobertura del servicio, calidad y presión de agua, continuidad del abastecimiento y eficiencia en la producción y distribución.-

3.- Prestar el servicio de abastecimiento de agua potable a toda persona que lo solicite dentro del área servida de la concesión y/o de las ampliaciones que se efectúen en el futuro y que cumplan con los requisitos que determinen las Normas Aplicables.-

4.- Publicar la información necesaria a fin que los Usuarios puedan tener conocimiento general sobre los Planes de Mejoras y Desarrollo, el régimen tarifario y el Servicio en general.-

Cuando la información a brindar tenga carácter general, se podrán utilizar medios públicos de comunicación: radio, televisión, publicidad ambulante, prensa escrita, etc.-

5.- En el caso de la existencia de fuentes alternativas que ocasionen un riesgo para la salud pública o el suministro del Servicio, proceder a su anulación.-

En caso de oposición, podrá requerir el auxilio de la fuerza pública con intervención del Ente Regulador de Servicios Sanitarios.-

6.- En caso se compruebe deficiencia en las instalaciones conectadas al sistema que perturben la normal prestación del Servicio u ocasione perjuicios a terceros, la cooperativa podrá, previa intimación, disponer el corte de Servicio.-

7.- En caso se detecten infracciones cometidas por los usuarios que ocasionen contaminación de los cursos de agua o sus fuentes naturales, o perjudiquen el Servicio, la cooperativa deberá intimar el cese de la infracción fijando un plazo al efecto y comunicar dicha circunstancia de inmediato al ENRESS.-

8.- Cobrar las tarifas por el Servicio prestado de acuerdo con las modalidades contenidas en este Reglamento y demás Normas Aplicables.-

9.- Cortar el servicio en caso de falta de pago de acuerdo con lo señalado en el artículo 32º-inciso b.-

10.- Asegurar la provisión gratuita de agua contra incendios.-

11.- Cumplir y hacer cumplir el reglamento del Usuario y las demás Normas Aplicables.-

12.- Atender mediante personal competente, todas las consultas o reclamos que efectúen los usuarios, cuyos plazos máximos serán los siguientes:

-El plazo máximo de resolución de una pérdida de agua en la red de distribución será de 3 días.-

-El plazo máximo de resolución para la realización de una conexión de agua será de 15 días (debiendo el usuario dejar expresamente señalado previamente el lugar de ubicación).-

-El plazo máximo de resolución de una pérdida de agua en la red de distribución será de 3 días.-

-El plazo máximo para la atención de un reclamo por inspección y verificación del medidor será de 10 días.-

A tal efecto deberá llevar un Libro de Reclamos haciendo constar en forma fehaciente las quejas de los usuarios en forma cronológica, indicando nombre del usuario, motivo del reclamo, ubicación del inmueble y fecha de resolución.-

13.- La Cooperativa podrá suspender el servicio por períodos de corta duración y sin previo aviso en los casos en que se presenten situaciones imprevistas, tales como reparaciones, nuevas conexiones, limpieza, etc. Cuando la suspensión del servicio sea programada y por un período más largo, deberá dar aviso a los usuarios por medios idóneos. Asimismo, podrá suspender la prestación del servicio en caso de incendio, para acudir en auxilio a la zona afectada, por el término mínimo necesario para combatir el siniestro. La cooperativa promoverá la colocación de depósitos domiciliarios (tanques) por los usuarios con la finalidad que los inconvenientes surgidos por aquellas causas queden minimizados.-

14.- De los loteos. Cuando se presenten solicitudes de servicios para loteos y la ejecución de las obras esté a cargo del propietario, se procederá de la siguiente forma: a) La cooperativa, asesorará al propietario, promotor o responsable, acerca de los planos necesarios y la forma de instalar la red de cañerías, de acuerdo a sus propias normas y demás normas aplicables. De no habérselas cumplido, la Cooperativa no aceptará la obra ni efectuará las futuras conexiones hasta tanto los defectos hayan sido subsanados. b) El propietario, podrá contratar a la cooperativa para construir la obra. Deberá mantener la red en buenas condiciones hasta tanto sea habilitada. c) En ningún caso la cooperativa efectuará conexiones en fracciones o lotes que carezcan de la autorización municipal.-

## **CAPITULO X**

### **REGIMEN TARIFARIO Y PARTICULARIDADES DEL PAGO**

Artículo 20°: La cooperativa deberá determinar la tarifa propendiendo al consumo medido. En casos justificados podrá establecer Tarifas Fijas, todo ello de acuerdo con las Normas Aplicables y la autorización previa de la autoridad competente.-

En consecuencia el tipo de determinación de las tarifas podrá ser de dos clases:

1.- Tarifas fijas: la cooperativa podrá determinar una tarifa única para todos los usuarios, colocando medidor en forma exclusiva para los casos en que pueda haber un presunto alto consumo, por uso industrial o comercial y/o surtidores públicos.-

2.- Servicio Medido: La tarifa será fijada en función del consumo medido, con un monto mínimo fijo o sin él, de acuerdo con el sistema tarifario que autorice la autoridad competente.-

Artículo 21°: El servicio consumido por los usuarios será determinado por la Cooperativa mediante la lectura de los medidores domiciliarios instalados en los inmuebles con la frecuencia que establezca el Consejo de Administración.

Artículo 22°: La aplicación del cuadro tarifario se hará efectiva previa autorización de la autoridad competente.-

El mecanismo de fijación del cuadro tarifario, su autorización y modificación es el señalado en las normas aplicables en la materia.-

Artículo 23°: La cooperativa será la encargada y responsable del cobro del servicio por sí misma.-

A tales efectos las facturas, liquidaciones o certificados de deuda que emita por el servicio que preste, tendrá fuerza ejecutiva y su cobro judicial se efectuará mediante el procedimiento ejecutivo previsto en el Código Fiscal de la provincia de Santa Fe.-

Artículo 24°: Las tarifas se abonarán con la periodicidad especificada en el Régimen Tarifario.-

Artículo 25°: La cooperativa remitirá las facturas de las tarifas a los usuarios en el domicilio denunciado a tal efecto y en forma gratuita. Los usuarios quedan obligados a denunciar cualquier cambio de su última dirección postal, bajo apercibimientos de considerar válido el envío de las facturas al domicilio denunciado-

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

Artículo 26°: Podrán ser lugares de pago el de la sede de la cooperativa sita en calle 17 N° 630 de la ciudad de Avellaneda y/o los bancos y/o entidades habilitadas a tal efecto.-

Artículo 27°: Las facturas deberán cumplir con lo dispuesto en la Ley Provincial N° 11220, demás Normas Aplicables en la materia y las de rigor en materia fiscal.-

Deberá contener:

- 1.- Nombre de la cooperativa;
- 2.- Nombre y apellido del usuario;
- 3.- Domicilio;
- 4.- Identificación del inmueble servido;
- 5.- Número de cuenta;
- 6.- Periodo facturado;
- 7.- Importe básico y excedentes;
- 8.- Estado y fecha de medición;
- 9.- Fecha de primer y segundo vencimiento;
- 10.- Fecha de vencimiento de la próxima factura;
- 11.- Períodos impagos anteriores;
- 12.- Tasa retributiva de servicios;
- 13.- Consumos correspondientes a los períodos facturados en el último año calendario;

- 14.- Direcciones y teléfonos de la Cooperativa;  
15.- Direcciones y teléfonos del ENRESS.

Artículo 28°: El usuario deberá conservar los comprobantes como constancias de pago y exhibirlos a requerimiento de la cooperativa.-

Artículo 29°: Estarán obligados al pago del servicio todos los usuarios particulares y los entes públicos nacionales, provinciales y municipales.-

Toda exención o subsidio estará a cargo de quien lo otorgue o autorice.-

Estarán obligados solidariamente al pago de los importes que se facturen:

1.- El propietario o consorcio de propietarios del inmueble que reciba el servicio y por toda la deuda que este registre.-

2.- El poseedor, tenedor u ocupante del inmueble servido, por el período de posesión o tenencia.-

Artículo 30°: La falta de pago en los vencimientos que se indican en el artículo 22, constituirá automáticamente en mora al deudor y dará lugar a las sanciones pertinentes.-

En caso de pago fuera de los términos de vencimiento, el usuario deberá abonar un interés moratorio equivalente al que cobra el Banco de la Nación Argentina para sus operaciones comerciales de descuento a treinta días, con más un cien por cien 100% de estos en carácter de interés punitivo.-

## **CAPITULO XI**

### **SANCIONES-CORTE DEL SERVICIO-RECURSO POR ANTE EL ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS**

Artículo 31°: La cooperativa está facultada para aplicar sanciones a los usuarios en casos de mal funcionamiento de las instalaciones internas que causen perjuicios al servicio, daños intencionales comprobados, conexiones clandestinas, falta de pago de facturas y demás actos que infrinjan las disposiciones de este Reglamento y demás Normas Aplicables.-

Artículo 32°: Las sanciones a aplicar por la cooperativa son las siguientes:

- a) Apercibimiento por escrito, que se aplicará en casos de infracciones leves;
- b) Suspensión temporaria de abastecimiento de agua, que se aplicará en los casos siguientes: incumplimiento de los pagos de tasas y tarifas; mal funcionamiento de las instalaciones internas que ocasionen derroche de agua hasta tanto se subsane el inconveniente; conexiones clandestinas;

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

Artículo 33°: En los casos de suspensión temporaria, se procederá a rehabilitar el servicio en forma automática una vez eliminados los hechos que motivaron la sanción.-

En caso de suspensión definitiva solamente se procederá a la reconexión cuando además de suprimidas las causas de infracción y canceladas las obligaciones pendientes con la cooperativa, se abone el derecho equivalente al precio de una nueva conexión con más un 20% del monto de la misma.-

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

**Artículo 35°:** No se dará curso a la solicitud de servicio de un miembro del grupo familiar conviviente del usuario moroso cuando dicha solicitud sea una maniobra para evitar el pago de la deuda del titular.-

**Artículo 36°:** Sin perjuicio de lo establecido en los artículos 31 y 32, la cooperativa queda facultada para:

- a) Proceder al desmantelamiento por cuenta del usuario de las conexiones clandestinas y el secuestro de los materiales usados en ellas;
- b) Realizar por cuenta del usuario las obras necesarias para colocar las instalaciones en condiciones reglamentarias;
- c) Iniciar las acciones legales pertinentes para el cobro compulsivo de las deudas contraídas por los usuarios y obtener la reparación de los daños y perjuicios.-

**Artículo 37°:** En caso de falta de pago de las facturas que emita la cooperativa, se cumplirá el siguiente procedimiento:

1.- En caso de mora superior a treinta (30) días en el pago de una factura, la cooperativa emplazará por cinco (5) días hábiles al usuario para cancelar la deuda bajo apercibimiento de corte del Servicio. Dicha intimación deberá efectuarse de manera fehaciente y por no menos de dos (2) oportunidades, con un intervalo mínimo de dos (2) semanas entre cada una de ellas.

Cumplidos estos recaudos, la cooperativa podrá cortar el Servicio suministrado a los usuarios morosos.-

2.- Una vez cancelada la deuda que originó el corte, con sus intereses, recargos y el cargo de reconexión si correspondiera, la cooperativa deberá reintegrar el servicio dentro del término de cuarenta y ocho horas (48 hs.) hábiles.-

3.- Los usuarios no podrán sufrir el corte del Servicio: a) cuando conste un acuerdo documentado sobre el pago del monto adeudado; b) en aquellos casos en que el ENRESS hubiera ordenado suspender la desconexión; c) en otros casos de urgente necesidad demostrada y conforme a resolución fundada del ENRESS. d) En ningún caso podrá cortarse el servicio a Hospitales Públicos, Centros Asistenciales, Salas de Primeros Auxilios y/o prestadores de servicios de salud pública. La Concedente podrá disponer la suspensión del corte compensando debidamente a la Cooperativa.

**Artículo 38°:** Además de los derechos que tienen los usuarios comprendidos en el artículo 16 de este Reglamento, podrán interponer Recurso contra las sanciones que aplique la Cooperativa ante el ENRESS dentro de los treinta (30) días corridos de la notificación de la misma o de configurado el silencio de la Cooperativa, conforme al artículo 16.-

## **CAPITULO XII**

### **INTERPRETACION DEL REGLAMENTO**

**Artículo 39°:** Todo lo que no está previsto en el presente Reglamento, será resuelto por la cooperativa de acuerdo con lo dispuesto en las demás Normas Aplicables y la intervención del ENRESS en caso que sea necesario.-