

# **REGLAMENTO DEL USUARIO**

EDICIÓN AÑO: 2003

*Avda. Artigas N° 1921. Edificio "Artigas" - 1er. Piso. Teléfono  
283.556 Telefax 283557 e mail: [secretaria@erssan.gov.py](mailto:secretaria@erssan.gov.py)  
Asunción - Paraguay*

**LEY GENERAL DEL MARCO REGULATORIO  
Y TARIFARIO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE  
Y ALCANTARILLADO SANITARIO**

**Ley N° 1.614/2000**

**Reglamento del Usuario**

## INDICE

<b>TITULO I.....</b>	<b>5</b>
<b>DISPOSICIONES GENERALES .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPITULO UNICO.....</b>	<b>5</b>
Artículo 1°.- Objeto del Reglamento del Usuario .....	5
Artículo 2°.- Principios que Gobiernan la Relación del Prestador con los Usuarios .....	5
Artículo 3°.- Obligatoriedad del Uso de los Servicios.....	5
<b>TITULO II.....</b>	<b>6</b>
<b>CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS.....</b>	<b>6</b>
<b>CAPITULO UNICO.....</b>	<b>6</b>
Artículo 4°. Registro de Usuarios .....	6
Artículo 5°.- Relación Contractual .....	6
Artículo 6°.- Finalización de la Relación Contractual .....	7
<b>TITULO III.....</b>	<b>8</b>
<b>DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPITULO UNICO.....</b>	<b>8</b>
Artículo 7°.- Derechos de los Usuarios .....	8
Artículo 8°.- Obligaciones de los Usuarios .....	9
Artículo 9°.- Prohibición de Suministrar Agua Potable a Otro Predio .....	10
Artículo 10°. Prohibición de Uso de Bombas de Succión .....	10
<b>TITULO IV .....</b>	<b>11</b>
<b>DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPITULO UNICO.....</b>	<b>11</b>
Artículo 11°.- Derechos de los Prestadores.....	11
Artículo 12°.- Obligaciones de los Prestadores .....	11
Artículo 13°.- Oficina de Atención al Usuario.....	13
<b>TITULO V .....</b>	<b>13</b>
<b>LIMITACIONES ABSOLUTAS PARA LOS PRESTADORES.....</b>	<b>13</b>
<b>CAPITULO UNICO.....</b>	<b>13</b>
Artículo 14°.- Prohibiciones.....	13
<b>TITULO VI .....</b>	<b>14</b>
<b>SOLICITUDES Y RECLAMOS.....</b>	<b>14</b>
<b>CAPITULO UNICO.....</b>	<b>14</b>
Artículo 15°.- Clasificación.....	14
Artículo 16°.- Presentación de Solicitudes .....	14
Artículo 17°. Resolución de Solicitudes.....	15
Artículo 18°. Reglas Generales para Reclamos .....	15
Artículo 19°.- Tramitación de Reclamos .....	15
Artículo 20°.- Reclamos Sobre Facturación del Servicio.....	16
Artículo 21°.- Obligación de Pago Durante la Gestión del Reclamo por Facturación.....	17
Artículo 22°. Plazos para Responder a Solicitudes y Reclamos .....	17
Artículo 23°.- Derecho de Reconsideración.....	18
<b>TITULO VII .....</b>	<b>19</b>
<b>APELACION ANTE EL ERSSAN.....</b>	<b>19</b>
<b>CAPITULO UNICO.....</b>	<b>19</b>
Artículo 24°.- Recurso de Apelación Ante el ERSSAN .....	19

<b>TITULO VIII .....</b>	<b>20</b>
<b>INFRACCIONES Y SANCIONES .....</b>	<b>20</b>
<b><i>CAPITULO UNICO</i>.....</b>	<b>20</b>
Artículo 25º.- Infracciones y Sanciones al Prestador .....	20
Artículo 26º.- Infracciones y Sanciones a los Usuarios .....	20
Artículo 27º.- Vigencia del Reglamento.....	20
<b>ANEXO.....</b>	<b>21</b>
<b>TRAMITES VINCULADOS AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS     USUARIOS.....</b>	<b>21</b>

**TITULO I**  
**DISPOSICIONES GENERALES**  
**CAPITULO UNICO**

**Artículo 1°.- Objeto del Reglamento del Usuario.** El presente Reglamento regula los derechos y obligaciones de los Usuarios de los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario, según se encuentran prescriptos en la Ley N° 1.614/2000, la Reglamentación emergente y en la Ley N° 1.334/1999 de Defensa del Consumidor y el Usuario, en lo que fuere aplicable.

En función de ello, toda cuestión interpretativa que se plantee respecto a la aplicación de las normas del presente Reglamento, será zanjada en base a las disposiciones de las Leyes N° 1.614/2000 y N° 1.334/1999, el Decreto Reglamentario de la Ley 1.614/2000, y los Reglamentos de Calidad del Servicio, Tarifario y de Infracciones y Sanciones que emita el ERSSAN, en ese orden prelativo.

**Artículo 2°.- Principios que Gobiernan la Relación del Prestador con los Usuarios.** Los principios de satisfacción al Usuario y de eficiencia prestacional deben orientar las actividades de todo Prestador. La eficiencia mencionada estará circunscripta al cumplimiento de las obligaciones contraídas en el respectivo Contrato de Concesión y/o Acto de Permiso, y las que resulten de la legislación indicada en el artículo 1° del presente Reglamento, respectivamente.

La satisfacción del Usuario debe traducirse en que éste reciba un trato accesible, eficiente y equitativo, evitándose toda discriminación personal o entre grupos o categorías de Usuarios. El Prestador establecerá servicios de información y asistencia expeditivas y eficaces, para posibilitar que los Usuarios actuales, y futuros, obtengan respuestas adecuadas y justas, incluyendo la resolución oportuna de las solicitudes y reclamos que presenten, relativas al ejercicio de sus derechos.

Las disposiciones del presente Reglamento establecen las condiciones particulares que implementan los referidos principios, en los distintos aspectos atinentes a la relación del Usuario con el Prestador. No obstante, si alguna situación o aspecto no estuviere contemplado taxativamente, se aplicarán las normas del Reglamento de Calidad del Servicio y las de las demás regulaciones vigentes, según fuere la materia alcanzada, las que guiarán el comportamiento de la partes, a los fines de la resolución del respectivo caso.

**Artículo 3°.- Obligatoriedad del Uso de los Servicios.** El uso de los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario provistos por el Prestador son obligatorios, cuando éstos estén disponibles.

El uso obligatorio de los servicios disponibles comprende a todo predio edificado o cercado, localizado en la zona de la Concesión o del Permiso que corresponda, que tenga acceso a la infraestructura operada por el Prestador. A efectos de ejercitar tal obligación, será responsabilidad del propietario del inmueble, o en su defecto, del poseedor o tenedor legal del mismo con conocimiento y acuerdo de aquel, solicitar la respectiva conexión, pudiendo el Prestador compeler dicha conducta en los términos que se establecen en el Reglamento de Calidad del Servicio.

## TITULO II

### CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS

#### CAPITULO UNICO

**Artículo 4°. Registro de Usuarios.** Una vez aceptada la solicitud de servicio, incluso de manera provisional, el requirente quedará incorporado al Registro de Usuarios del Prestador como titular de una conexión. En el hipotético caso de que se superpongan solicitudes de servicio relativas a un mismo predio, la conexión se registrará a nombre del propietario.

El Prestador será ajeno a los conflictos y disputas relativas a los derechos reales o personales sobre el inmueble que pudieren suscitarse, y el otorgamiento de la condición de titular de una conexión no implica ningún reconocimiento o toma de posición del Prestador, referida a dichas situaciones. En consecuencia, siendo que el inmueble es garantía del cumplimiento de las contraprestaciones económicas a que se obliga el Usuario, el Prestador en ningún caso otorgará la conexión cuando medie expresa oposición escrita del titular del dominio del inmueble a servir, mientras dure dicho conflicto.

**Artículo 5°.- Relación Contractual.** Entre el Prestador y el requirente del servicio admitido como Usuario, se celebrará un contrato de prestación de servicios, cuya naturaleza jurídica es la de un contrato de adhesión tal como se encuentra definido en la Ley N° 1.334/1999, cuyos términos –que deberán ser uniformes- se ajustarán a las disposiciones de la Ley N° 1.614/2000 y la Reglamentación emergente.

Se considerará perfeccionado implícitamente dicho contrato, en el caso de Usuarios nuevos, a través de la formalización de la solicitud del servicio en las condiciones establecidas en la Reglamentación emergente, y la aceptación expresa del Prestador, o la ejecución de la respectiva conexión. Respecto de los Usuarios existentes que no hubieren suscripto anteriormente un contrato explícito, el perfeccionamiento quedará cumplimentado a partir de la efectiva prestación y pago de los servicios. Sin perjuicio de ello, dentro de los noventa (90) días de aprobado por el ERSSAN el contrato de prestación de servicios, el Prestador remitirá copia del mismo a los Usuarios registrados, dando difusión de ello a través de un aviso que se publicará durante dos (2) días en dos (2) diarios de circulación nacional.

El Prestador someterá a la aprobación del ERSSAN el proyecto de Contrato de Prestación del Servicio, dentro de los noventa (90) días de iniciada la Concesión o Permiso, o desde la vigencia del presente Reglamento. La aprobación se producirá dentro de los treinta (30) días de recibido el documento, considerándose aprobado, en caso de silencio.

El Contrato de Prestación del Servicio definirá como mínimo: (i) las características técnicas y operacionales del servicio; (ii) los derechos y obligaciones del Usuario; (iii) los procedimientos establecidos para solicitudes y reclamos; (iv) el proceso de apelación ante el ERSSAN; y (v) las condiciones relativas a la medición, facturación y pago de los servicios respectivamente.

Será obligación del Titular de la Conexión actualizar la información personal y/o del inmueble, toda vez que se produzcan modificaciones relativas a las referencias registradas.

Se presumirá de pleno derecho, que todo cambio en la titularidad de dominio de la propiedad inscrita en el Registro de la Propiedad de la Dirección General de los Registros Públicos,

conlleva la sustitución del titular de la conexión registrado como Usuario del Prestador, dándose por terminado el vínculo contractual existente, iniciándose otra con el nuevo propietario.

El propietario del inmueble a cuyo nombre esté inscripto en el Registro de la Propiedad, que no resulte titular de la conexión, será responsable subsidiario por el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de prestación de servicios, respondiendo el inmueble como garantía común del pago de dichas obligaciones.

Cuando el Prestador tome conocimiento de un cambio de titularidad de un inmueble inscripto en el Registro de la Propiedad, intimará al nuevo propietario a que dentro del plazo de quince (15) días, formalice la solicitud de servicio, bajo apercibimiento de proceder a la suspensión de la provisión que se estuviere realizando, y al corte definitivo del ramal domiciliario. La actualización de la titularidad de la conexión estará condicionada, además, a la cancelación de las deudas por consumos u otras prestaciones que correspondan al inmueble. No se deberá abonar cargo alguno por la tramitación del cambio de titular de la conexión.

**Artículo 6°.- Finalización de la Prestación del Servicio** . La prestación del servicio podrá ser extinguida por el Prestador, en los siguientes casos:

- a) Por incumplimiento de la actualización del Registro, como se indica en el artículo 5° del presente Reglamento.
- b) Por solicitud del Usuario, en el caso de desconexión o no conexión, previa cancelación de las deudas pendientes, incluidas las multas, y los resarcimientos por daños y perjuicios cuya determinación hubiere quedado firme en la órbita administrativa del Prestador o del ERSSAN, según hubiere ocurrido. Formulada la petición respectiva, el Prestador dispondrá de cinco (5) días para verificar la existencia de deudas y en consecuencia acceder o no al requerimiento. Esto, sin perjuicio del cargo fijo que debe abonar el usuario, de acuerdo con el Reglamento Tarifario.
- c) Por inconductas o incumplimientos en que incurra el titular de la conexión y/o las personas que ocupen o residan en el predio servido, que afecten gravemente al Prestador y/o al Servicio. Se considerará que revisten tal carácter, las siguientes situaciones: (i) reincidencia en alguna de las causales que habilitan la suspensión o corte de servicio, dentro del período de un (1) año corrido; (ii) suspensión del servicio que se mantuviere inalterable durante un período continuo de seis (6) meses, salvo que la suspensión haya sido solicitada por el Usuario u obedezca a razones de caso fortuito o fuerza mayor, puestas en conocimiento oportuno del Prestador; (iii) las causales que según el Reglamento de Calidad del Servicio justifican el corte definitivo del servicio. En las situaciones referidas en (ii) y (iii) respectivamente, el Prestador intimará al Usuario a corregir la situación inhabilitante en el plazo de cinco (5) días, antes de disponer la extinción del vínculo contractual y el cierre del servicio.
- d) Por las demás causas contempladas en la Ley N° 1.614/2000 y/o en la Reglamentación emergente.

La terminación de la prestación del servicio no implicará la extinción de los créditos adeudados al Prestador. La formalización del trámite de dicha terminación no está sujeta al pago de cargo alguno, no obstante, el Prestador tendrá derecho a percibir los costos que demande la implementación del cierre y/o el retiro de la conexión, cuando correspondiera. En aquellos casos en que habiéndose producido la terminación de la provisión del servicio, no se hubiese

operado el corte definitivo a través del retiro de la conexión, no corresponderá el pago de los costos derivados de dicha tarea.

### TITULO III

## DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

### CAPITULO UNICO

**Artículo 7°.- Derechos de los Usuarios.** La enunciación de los derechos de los Usuarios contenida en el presente artículo, no impide o limita la aplicación de otros derechos establecidos en la Ley de Defensa del Consumidor N° 1.332/1999, en la Ley N° 1.614/2000, y en la Reglamentación emergente, particularmente en los Reglamentos de Calidad del Servicio, Tarifario y de Infracciones y Sanciones, y en otras regulaciones que fueren aplicables, las que deberán tenerse como parte integrante del presente Reglamento.

Constituyen derechos básicos de los Usuarios:

- a) Acceder a los servicios tan pronto exista disponibilidad de los mismos, en la forma indicada en el Reglamento de Calidad del Servicio.
- b) Recibir los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario, en las condiciones de calidad y tarifas establecidas en la Ley N° 1.614/2000, en la Reglamentación emergente, y en el Contrato de Concesión y/o Permiso. Los Usuarios potenciales tendrán el derecho de acceder a los servicios, en la oportunidad que se establezca en los Planes de Expansión aprobados, con relación al área geográfica respectiva.
- c) Formular solicitudes, reclamos y recursos relativos a las condiciones de la prestación de servicios, en la forma establecida en este Reglamento. Todo Prestador deberá habilitar una oficina de atención al Usuario, la que contará con medios y formas que faciliten la presentación, trámite y resolución de solicitudes y reclamos, siendo obligación que personal del Prestador brinde la máxima cooperación posible al Usuario, incluso completando o rellenando las formas de cualquier presentación, a solicitud del mismo.
- d) Recibir información del Prestador, clara, adecuada, veraz, oportuna y completa, tanto sea en las materias de información obligatoria a los Usuarios en general, como en aquellas en que el Usuario requiera información específica. En tanto no existiera un plazo específico, todo pedido de información de un Usuario, deberá ser evacuado dentro de los quince (15) días de presentada la solicitud.
- e) Obtener un trato deferente, transparente, equitativo y eficaz por parte del Prestador. Este habilitará obligatoriamente en cada una de las Oficinas de Atención al Usuario, un Libro de Quejas foliado correlativamente, donde los Usuarios asentarán los reclamos y/o comentarios relativos al trato recibido. Cada funcionario o empleado del Prestador, cualquiera sea su jerarquía, deberá llevar en forma visible una identificación personal, y en toda copia, acuse de recibo y demás documentación que se entregue al Usuario, se aclarará la identidad y cargo del empleado o funcionario actuante. El Prestador deberá sustanciar una actuación verificativa interna, cada vez que reciba alguna queja acerca del trato dispensado al Usuario, debiendo resolverla dentro de los quince (15) días de su



presentación. Concluida la verificación interna, el Prestador comunicará al Usuario denunciante, la decisión recaída.

- f) Obtener asesoramiento y asistencia relativa al estado y funcionamiento de las instalaciones internas, y a los medios de acción preventivos para el mejor aprovechamiento de los servicios, los que serán proporcionados por el Prestador dentro de los cinco (5) días de recibida la respectiva solicitud. La actividad del Prestador al respecto, se limitará al control y verificación de las instalaciones, y a la indicación de las acciones que el Usuario debe realizar a los efectos de la reparación o adecuación respectiva..
- g) Recibir los reintegros a que tuviere derecho por pagos efectuados en demasía, en dinero efectivo o mediante la acreditación del valor respectivo en la factura de vencimiento más próxima, hasta cancelar el crédito. En todos los casos, el reintegro deberá incorporar los intereses devengados desde el momento de nacimiento del crédito, hasta el día del reembolso o acreditación, a la tasa de interés establecida para los recargos por mora en el pago de las facturas.
- h) Exigir, administrativa o judicialmente, la reparación integral de las consecuencias dañosas referidas a derechos o intereses afectados por el accionar del Prestador. La exigencia en sede administrativa, será planteada bajo la forma de reclamo, observándose el procedimiento establecido en este Reglamento.

**Artículo 8°.- Obligaciones de los Usuarios.** La enunciación de las obligaciones de los Usuarios contenida en el presente artículo, no impide o limita la aplicación de otras obligaciones establecidas en la Ley de Defensa del Consumidor N° 1.334/1999, en la Ley N° 1.614/2000, y en la Reglamentación emergente, particularmente en los Reglamentos de Calidad del Servicio, Tarifario y de Infracciones y Sanciones, y en otras regulaciones que fueren aplicables, las que deberán tenerse como parte integrante del presente Reglamento.

Constituyen obligaciones de los Usuarios, las siguientes:

- a) Cumplir con las disposiciones relativas a la conexión obligatoria de los servicios y demás normas vinculadas a la prohibición de operar sistemas de autoprovisión, sin la autorización del Prestador.
- b) Hacer uso de los servicios sin dañar, ni poner en riesgo la infraestructura y equipamiento de los sistemas y/o los bienes de terceros.
- c) Mantener en buen estado las instalaciones internas desde la conexión domiciliaria, evitando pérdidas de agua potable o fuga de efluentes.
- d) Cumplimentar las obligaciones relativas a conexiones y medidores establecidas en el Reglamento de Calidad del Servicio.
- e) Facilitar las actividades de control e inspección del Prestador.
- f) Pagar puntualmente las facturas que se emitan.
- g) Acatar estrictamente las prohibiciones relacionadas con comportamientos que contravengan el uso de los servicios.

- h) Informar al Prestador sobre fugas o pérdidas que detecte en las redes públicas.
- i) Abstenerse de manipular las instalaciones y medidores, y de incurrir en los demás comportamientos prohibidos por las normas vigentes.
- j) Abstenerse de descargar a las redes de alcantarillado sanitario aguas residuales o desechos industriales que se encuentren prohibidos por las normas vigentes, asegurando que la calidad de las descargas a dichas redes se ajuste a los parámetros indicados en el Reglamento de Calidad del Servicio, y demás normas que resulten aplicables.
- k) No descargar aguas de lluvias en las redes de alcantarillado sanitario, y viceversa.
- l) Cumplimentar las recomendaciones formuladas por el Prestador, acerca del estado y funcionalidad de las instalaciones internas.
- m) Contar, en el caso de Usuarios industriales del servicio de provisión de agua potable, con tanques o cisternas para mantener un volumen mínimo equivalente a doce (12) horas de su respectivo proceso productivo. Ello, a los efectos de mitigar cortes imprevistos que pudieran dañar sus instalaciones o perjudicar su producción. El Usuario deberá comunicar al Prestador dicho volumen de reserva dentro del plazo de seis (6) meses, contados a partir de la fecha de entrada en vigencia del presente Reglamento.

**Artículo 9°.- Prohibición de Suministrar Agua Potable a Otro Predio.** El servicio de provisión de agua potable proveído por el Prestador, beneficiará exclusivamente al inmueble para el que fue solicitada la conexión, quedando prohibido al usuario de dicha conexión:

- a) Derivar agua potable a otro predio.
- b) Comercializar o disponer de agua potable para su distribución o uso por terceros extraños a los residentes del inmueble.

En caso de detectar alguna de las situaciones descriptas, el Prestador estará facultado a: (i) impulsar el trámite sancionatorio respectivo; (ii) proceder al cegamiento y/o la inutilización de la derivación y/o los mecanismos utilizados para disponer el agua potable a favor de terceros; y (iii) suspender el suministro de agua potable al inmueble, en el caso que, intimado el cese, el Usuario responsable no hubiere cesado su accionar, dentro de las veinticuatro (24) horas de recibida la intimación. Las prohibiciones referidas alcanzan a las personas que residen en el inmueble objeto de la conexión.

Solo en casos excepcionales, a petición del Usuario, y por razones debidamente justificadas en la actividad del mismo, y las condiciones del predio, el Prestador podrá autorizar el suministro de agua a terceros, en las condiciones particulares que determine. Ninguna petición en este sentido será admisible, en caso que se pretenda convalidar alguna disposición irregular de agua potable existente.

**Artículo 10°. Prohibición de Uso de Bombas de Succión.** Se prohíbe el uso de bombas de succión conectadas desde la red de distribución, para procurar la provisión de agua potable. El incumplimiento de esta prohibición se sancionará como infracción grave del Usuario, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que pudieren corresponder.

**TITULO IV**  
**DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES**

**CAPITULO UNICO**

**Artículo 11º.- Derechos de los Prestadores.** Sin perjuicio de los derechos que confiere al Prestador la Ley N° 1.614/2000 y la Reglamentación emergente, constituyen derechos de los Prestadores, los siguientes:

- a) Ejercer el control y custodia de las infraestructuras, instalaciones, redes y demás bienes de la Concesión y/o Permiso, formulando las acciones necesarias para prevenir toda acción que limite la existencia y/o funcionamiento y/o capacidad de los mismos.
- b) Percibir los importes que correspondan a los servicios y demás prestaciones y trabajos que efectúe, con arreglo al Reglamento Tarifario, demás Resoluciones, que emita el ERSSAN, y el Contrato de Concesión y/o Permiso, respectivamente.
- c) Inspeccionar las conexiones de los servicios, y la situación de las redes públicas, cuando resulte necesaria la actualización del Registro de Usuarios, y/o a los fines de prevenir e impedir acciones de fraude que perjudiquen al servicio y al Prestador, estando facultado a obtener el auxilio de la fuerza pública para detectar o eliminar las conexiones clandestinas existentes.
- d) Acceder a las instalaciones intradomiciliarias cuando el Prestador presuma que las mismas se encuentran en condiciones perjudiciales para el sistema, y/o en las situaciones contempladas en la Ley N° 1.614/2000, la Reglamentación emergente y el presente Reglamento.
- e) Aplicar las sanciones que correspondan, en caso de comprobar la configuración de alguna infracción prevista en el Reglamento de Infracciones y Sanciones, previa observación del procedimiento establecido.
- f) Autorizar el funcionamiento de sistemas de autoprovisión de servicios en la forma que se determina en el Reglamento de Calidad del Servicio.

**Artículo 12º.- Obligaciones de los Prestadores.** Sin perjuicio de las obligaciones contempladas en la Ley N° 1.614/2000 y la Reglamentación emergente, y de las obligaciones de fiscalización y control del ERSSAN, constituyen obligaciones genéricas de los Prestadores exigibles por los Usuarios, las siguientes:

- a) Garantizar la calidad y continuidad en la prestación de los servicios.
- b) Celebrar con el Usuario un Contrato de Prestación del Servicio y cumplir con los compromisos allí pactados.
- c) Prodigar a los Usuarios un trato respetuoso y sin discriminaciones entre grupos o personas involucradas.

- d) Instalar a cada nuevo Usuario del servicio de provisión de agua potable, un medidor de consumo, salvo excepciones autorizadas por el ERSSAN.
- e) Comunicar a los Usuarios, toda modificación del Régimen Tarifario y de los niveles de tarifas.
- f) Organizar un sistema de atención al Usuario, en la forma establecida en este Reglamento.
- g) Establecer mecanismos eficientes para la solución de los conflictos que puedan surgir con los Usuarios.
- h) Implementar un registro de solicitudes y reclamos presentados por los Usuarios, habilitando cursos de acciones expeditivos para la respectiva respuesta.
- i) Implementar un procedimiento claro y expedito para atender los casos calificados como de emergencia o de contingencias del servicio, el que será ampliamente divulgado para conocimiento de los Usuarios. En tal sentido deberá contarse con una atención permanente de emergencia, durante las veinticuatro (24) horas del día.
- j) Informar, amplia y oportunamente, a los Usuarios, sobre las alteraciones de calidad de los servicios, resulten éstas programadas o imprevistas, con indicación de las causales que motivan dichos eventos, el tiempo estimado de persistencia, los procedimientos correctivos que se aplicarán y conducta que deben adoptar los Usuarios.
- k) Llevar un registro de las anomalías de calidad del servicio e informar al ERSSAN, inmediatamente después de toda situación anormal, que afecte o pueda poner en riesgo la salud pública.
- l) Suministrar a los Usuarios la información relacionada con el manejo adecuado de las redes internas, además del uso y ventajas de los artefactos sanitarios de bajo consumo.
- m) Realizar campañas de educación sanitaria para promover hábitos higiénicos en la comunidad y el uso racional del agua potable respectivamente. Las campañas deben incluir un componente de divulgación de los derechos y obligaciones de los Usuarios, respecto de la prestación de los servicios.
- n) Garantizar la correcta ejecución de las obras y servicios, inherentes al servicio; el cumplimiento de las normas de diseño y construcción; la calidad de los materiales y equipos, así como la adecuada operación y mantenimiento de las unidades de los sistemas, respondiendo por las consecuencias que se deriven de toda alteración a dichas obligaciones.
- o) Facilitar las tareas de control y seguimiento que debe realizar el ERSSAN, acerca de la calidad en la prestación de los servicios y en los demás aspectos contemplados en la Reglamentación emergente.
- p) Renovar y ampliar la infraestructura de los servicios de acuerdo a las obligaciones contractuales contraídas, de modo tal que la capacidad disponible responda a la demanda de la población. A tal efecto, mantendrá actualizados los planos de los sistemas, con el objeto de que se contemplen las ampliaciones efectuadas y/o a efectuar en las redes, y en los demás componentes de los mismos.

- q) Disponer, de acuerdo con las normas vigentes en la materia, los sólidos retenidos en rejas, cribas y otros dispositivos de tratamiento preliminar; los sedimentos y lodos generados en los procesos de tratamiento; así como las aguas derivadas del lavado de filtros y limpiezas de unidades.
- r) Cumplir las disposiciones sobre prevención y control de daños ambientales.
- s) Implementar un sistema permanente de inspección y mantenimiento preventivo de redes de alcantarillado sanitario, que minimice el riesgo de inundaciones por obstrucción o sobrecarga de los conductos y detecte oportunamente la presencia de sustancias tóxicas o peligrosas, respectivamente. En el programa de mantenimiento del alcantarillado sanitario, se incluirá la detección y eliminación de interconexiones entre colectores de aguas pluviales y los de aguas residuales, salvo en casos de sistemas combinados.

**Artículo 13º.- Oficina de Atención al Usuario.** Todo Prestador tendrá obligación de habilitar una Oficina de Atención al Usuario, para recibir, tramitar y responder las solicitudes y reclamos que presenten los Usuarios, en relación con los servicios que suministra.

La Oficina de Atención al Usuario deberá contar con infraestructura apropiada y personal suficiente y capacitado, para brindar información adecuada y atención expedita a las consultas y reclamos que se formulen.

Los derechos y obligaciones del Usuario tendrán una amplia difusión, a través de carteles y avisos colocados en los sitios de acceso al público dentro de las instalaciones del Prestador y especialmente, en las Oficinas de Atención al Usuario habilitadas.

## TITULO V

### LIMITACIONES ABSOLUTAS PARA LOS PRESTADORES

#### CAPITULO UNICO

**Artículo 14º.- Prohibiciones.** Sin perjuicio de las prohibiciones derivadas de los derechos y obligaciones establecidas en la Ley N° 1.614/2000, la Reglamentación emergente, y demás normas aplicables, ninguna acción u omisión en que incurra el Prestador, podrá:

- a) Finalizar la Prestación de Servicios sin justa causa; cambiar sus condiciones sin aprobación del ERSSAN; limitar los derechos del Usuario, o imponer la renuncia anticipada de los derechos conferidos a los Usuarios por la Ley N° 1.334/1999, la Ley N° 1.614/2000 y la Reglamentación emergente.
- b) Obligar al Usuario a adquirir cualquier bien o servicio que no tenga relación directa con el objeto del Contrato de Prestación del Servicio, o limitar su libertad de escoger bienes o servicios cuyos precios no estuvieren regulados.
- c) Exigir al Usuario algún tipo de garantía encaminada a asegurar el pago de cualquiera de los servicios prestados, exceptuando los servicios de expansión temporaria, según se prevé en el Reglamento de Calidad del Servicio.

- d) Presumir una manifestación de voluntad expresa del Usuario, salvo que se otorgue a éste un plazo prudencial para manifestarse en forma explícita, haciéndole saber con anticipación, el significado que se atribuirá al silencio una vez vencido el plazo otorgado.
- e) Obligar al Usuario a cumplir formalidades o presentar requisitos no establecidos, a los efectos de hacer valer sus derechos ante el Prestador, el ERSSAN, o terceros.

La comprobación de haber incurrido el Prestador, en alguna acción cuya limitación absoluta se establece, provocará la invalidez de lo resuelto en consecuencia, incluso de los procedimientos y decisiones que fueren emergentes del acto inválido.

La revocación de las decisiones referidas podrá ser declarada por el ERSSAN, a instancia de la parte afectada o bien de oficio, luego de oír al Prestador y cumplirse el procedimiento indicado en el artículo 92° de la Ley N° 1.614/2000, respectivamente.

## TITULO VI

### SOLICITUDES Y RECLAMOS

#### CAPITULO UNICO

**Artículo 15°.- Clasificación.** Las solicitudes y reclamos se clasifican en técnicos y comerciales, en orden a las categorías de los aspectos de nivel de servicio referidos en el Anexo del presente Reglamento, y sin perjuicio de aquellos otros que resulten complementarios, conexos o afines en razón de la materia, a los enumerados.

**Artículo 16°.- Presentación de Solicitudes.** Será considerada como solicitud, toda petición referida a algún aspecto de nivel de servicio alcanzado por la clasificación del artículo anterior, orientada a obtener del Prestador la emisión expresa o tácita de una decisión que implique la realización de alguna acción u omisión concreta, y sin que hubiere mediado requerimiento anterior del mismo Usuario relativo al asunto.

Toda solicitud podrá ser efectuada en forma verbal o escrita, debiendo completarse los formatos previstos por el Prestador al efecto. Será el propio Prestador el que, en base a la solicitud presentada por el Usuario, complete el formato previsto, cuando el requirente no lo hubiere realizado, en el caso en que la solicitud fuere verbal, o cuando lo solicite el Usuario, indistintamente.

En caso de una solicitud verbal o por medio telefónico, el Prestador, formalizará un acta o completará el formato respectivo, indistintamente, no siendo necesaria la firma del interesado. También serán considerados como medios idóneos para presentar solicitudes, el envío de fax, o de mensajes por correo electrónico.

El Prestador habilitará en la Oficina de Atención al Usuario, un espacio físico dotado de suficiente comodidad, y con personal especializado para recibir solicitudes, incorporando asimismo, una plataforma telefónica, de fax y medios informáticos cuando corresponda para el procesamiento de las solicitudes recibidas.

Será condición para la recepción de solicitudes, la debida identificación del solicitante, consignando nombre y apellido, documento de identidad y domicilio. Serán admisibles las solicitudes efectuadas por la o el cónyuge del Usuario, y/o por cualquier representante, sin otra

formalidad que la de una simple autorización escrita suscripta por el Titular de la Conexión. Serán igualmente admisibles las solicitudes efectuadas a nombre o representación de terceros, cuando los aspectos de nivel de servicios involucrados invistan caracteres comunes a un grupo o conjunto de Usuarios, y fueren realizadas por una Asociación de Usuarios reconocida.

Toda solicitud deberá obligatoriamente expresar la pretensión concreta que debe satisfacer el Prestador, sin necesidad de que se mencionen los fundamentos normativos o jurídicos justificatorios, ello bajo apercibimiento de ser rechazada la solicitud, sin más trámite, por carecer de objeto.

Admitida la solicitud, cualquiera fuere la forma utilizada, se hará saber al solicitante, el número de registro asignado, el plazo previsto para la resolución, y la identidad o cargo de la persona responsable de despachar el caso.

**Artículo 17°. Resolución de Solicitudes.** Se considerará válida y con plenos efectos jurídicos, toda resolución proveniente de los funcionarios del Prestador que hubieren suscripto la misma, se encuentren o no autorizados o facultados expresamente para adoptar dicha resolución. El Prestador no podrá alegar ninguna cuestión de competencia derivada del funcionamiento de su organización interna, para anular y/o diferir la emisión de una decisión.

Será obligación del Prestador adoptar la resolución que corresponda, dentro del plazo establecido en este Reglamento. Vencido el plazo, solo el solicitante tendrá derecho a considerar el silencio como denegatorio, lo que no exime al Prestador de afrontar las consecuencias sancionatorias por el incumplimiento incurrido.

La decisión será notificada por escrito al solicitante a su domicilio, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de adoptada. La notificación será igualmente válida, si esta se efectuare por fax o correo electrónico, cuando la solicitud hubiere sido presentada utilizando dichos medios.

**Artículo 18°. Reglas Generales para Reclamos..** Se considerará formalizado un reclamo, cuando el Usuario manifiesta su disconformidad respecto de cualquier aspecto de nivel del servicio que le afecta y que provenga de una decisión u omisión explícita o implícita del Prestador, o del trato observado por el Prestador con relación al ejercicio de sus derechos. Ello, siempre y cuando el evento que lo motiva hubiera tenido lugar, o se ha producido, como máximo, dentro de los doce (12) meses continuos anteriores a la fecha de presentación del reclamo. No se admitirá la existencia de hechos o actos que interrumpan dicho plazo de caducidad. Los reclamos relativos a facturación tendrán el plazo de caducidad particular que se establece en este Reglamento.

**Artículo 19°.- Tramitación de Reclamos.** La tramitación de los reclamos se regirá por las siguientes reglas:

- a) **Presentación.** El reclamo podrá ser efectuado en los lugares, y por cualquiera de las formas y medios indicados en el artículo 16° del presente Reglamento.
- b) **Requisitos.** Además de los datos personales, el reclamante deberá: (i) identificar la naturaleza del reclamo; (ii) fundamentar la causa del mismo; y (iii) adjuntar aquellos documentos que obren en su poder, y que sirvan de apoyo o fundamento del mismo. El reclamante podrá solicitar la realización de cualquier diligencia de prueba orientada a avalar la procedencia del reclamo. Ningún cargo o derecho será establecido para la presentación de un reclamo.

- c) **Recepción.** El Prestador hará saber por escrito al reclamante: (i) el número de registro del reclamo; (ii) el plazo previsto para la emisión de la resolución, consignando los efectos del silencio y el derecho de recurrir en apelación ante el ERSSAN en instancia posterior; y (iii) el o los funcionarios habilitados para despachar el caso, identificando sus respectivos cargos.
- d) **Forma de sustanciación.** El Prestador habilitará un legajo o expediente para la sustanciación del reclamo, donde incorporará de oficio todos aquellos elementos documentarios inherentes al reclamo del Usuario. El Prestador deberá efectuar las pruebas requeridas por el usuario reclamante, y aquellas otras que considere igualmente pertinentes. En caso de habilitarse medidas probatorias, solicitadas o no por el usuario reclamante, las diligenciará sin ninguna notificación y en el menor plazo posible. Solo por razones excepcionales -motivadas en el diligenciamiento de las medidas probatorias- se justificará una prórroga del plazo de resolución, no superior a los diez (10) días. Para que la prórroga dispuesta resulte válida, deberá ser notificada al reclamante, como mínimo con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación al vencimiento del plazo previsto para la emisión de la resolución.
- e) **Resolución.** Respecto de la competencia de los funcionarios autorizados a adoptar resoluciones en materia de reclamos, rigen las reglas del artículo 17° de este Reglamento. La resolución relativa a la reclamación será clara en cuanto a la admisión o no del planteo, debiendo incluir las medidas que correspondan tendientes a la ejecución de lo resuelto. El silencio del Prestador, vencido el plazo para la emisión de la decisión, será considerado para el Usuario como denegatorio del reclamo, sin necesidad de intimación o aviso alguno por parte del reclamante.
- f) **Notificación.** El Prestador deberá notificar, por escrito y al domicilio del reclamante, la resolución adoptada, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de la fecha de su emisión. En el mismo acto dejará constancia del derecho del Usuario a la revisión de lo resuelto, por vía de la reconsideración, ante el mismo Prestador, y el plazo dentro del cual podrá ejercerlo. Se informará asimismo del derecho a plantear recurso de apelación ante el ERSSAN, y el plazo respectivo.

**Artículo 20°.- Reclamos Sobre Facturación del Servicio.** Los reclamos relativos a la facturación del servicio, estarán regidos por las normas específicas del Reglamento de Calidad del Servicio y las que se establecen a continuación. En lo que no se oponga a dichas regulaciones específicas, serán de aplicación las reglas generales del artículo 19° del presente Reglamento.

Se considera reclamo por facturación, a toda disconformidad del Usuario relativa a los consumos, y demás conceptos incluidos en la factura, así como sobre los valores aplicados a dichos rubros.

Los reclamos relativos a la facturación del servicio deberán ser presentados dentro de los quince (15) días de recibida la respectiva factura, salvo que hubiere mediado impedimento debidamente justificado por el Usuario, cuya prolongación no superará quince (15) días.

Cuando el reclamo se refiera a los consumos registrados, el Prestador deberá determinar la configuración de fugas internas o externas, o cualquier anomalía que pudiere haber generado el exceso de consumo denunciado. Será obligación del Prestador realizar una exhaustiva



inspección en el inmueble y en la conexión, incluyendo el medidor, y en su caso, llevar a cabo pruebas de exactitud, muestreos testigo de consumos, y toda otra diligencia conducente a identificar la existencia del problema y su respectiva causa. La inspección deberá realizarse, dentro de los diez (10) días de recibido el reclamo. El Usuario deberá facilitar la inspección de las instalaciones internas, bajo apercibimiento de desestimarse el reclamo.

En caso de no detectarse anomalías en la conexión e instalaciones cuya operación y mantenimiento son responsabilidad del Prestador, se le hará saber dicho resultado al Usuario reclamante, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de finalizada la verificación. El Usuario, en tal caso, podrá requerir una nueva verificación, incluso indicando los procedimientos técnicos que deberían sustanciarse. El costo de la segunda inspección y verificación estará a cargo del Usuario, y será facturado en el período siguiente, juntamente con los servicios facturados en esa oportunidad. La inspección será efectuada dentro de los cinco (5) días siguientes de suscripto el compromiso de pago de los costos respectivos, siendo obligación del Prestador expedirse, finalmente, dentro de los cinco (5) días siguientes.

El reclamo será admitido cuando, el desvío de consumo detectado con relación al consumo facturado fuere superior al cinco por ciento (5%), y la causa no fuere atribuible al Usuario. En tal caso la refacturación del o los períodos alcanzados por el reclamo se efectuará sobre la base de la primera medición válida posterior o la facturación promedio, en su defecto; y las diferencias respecto del valor pagado durante la sustanciación del reclamo, con más los intereses respectivos, calculados a la tasa aplicable al pago de las facturas en mora, serán acreditadas en la primera facturación posterior. En ambos casos, se aplicarán las tarifas vigentes durante el periodo cuestionado.

**Artículo 21°.- Obligación de Pago Durante la Gestión del Reclamo por Facturación.** La sola presentación de un reclamo por facturación del servicio, promoverá que el Prestador autorice al Usuario a pagar por el período reclamado, el valor equivalente al promedio de los últimos seis (6) periodos de consumo o del plazo menor, en caso que el usuario no tuviere dicha antigüedad. Se excluirá del computo del promedio, el período reclamado. El Prestador habilitará un formato especial que servirá como factura provisoria, a los efectos de dicho pago.

La facturación provisoria podrá extenderse, como máximo, por dos (2) períodos, lapso durante el cual el reclamo deberá ser sustanciado y resuelto en la forma indicada en el artículo 20° de este Reglamento. La factura provisoria será instrumento válido a los efectos de la suspensión del servicio por falta de pago.

Una vez resuelto el reclamo, se procederá a la refacturación del o los periodos sujetos a facturación provisoria, en función de los alcances de la resolución, observándose al respecto el mecanismo señalado en el artículo 20° de este Reglamento.

En ningún caso, serán refacturados valores que excedan del consumo registrado que hubiere sido objeto de reclamo, aún cuando del proceso de verificación surgiese un excedente de consumo omitido en la facturación.

**Artículo 22°.** **Plazos para Responder a Solicitudes y Reclamos.** El Prestador dispondrá de los plazos previstos en los cuadros N° 1 y N° 2 siguientes, para dar una solución en forma satisfactoria al usuario, respecto a solicitudes y reclamos que reciba. Todo asunto no previsto en la categorización de dichos cuadros tendrá un plazo de treinta (30) días.

CUADRO Nº 1	
Aspectos Técnicos del Nivel del Servicio	Plazo
Solicitud de instalación de la conexión domiciliar de agua potable	5 días de la presentación
Solicitud de desconexión de la conexión domiciliar de agua potable	10 días de la presentación
Solicitud de reconexión de la conexión domiciliar de agua potable	24 horas de la presentación
Reparación de vereda	5 días
Reparación de calles	5 días
Pérdidas en la vía pública	48 horas
Interrupción del servicio de agua potable	48 horas
Reclamos por calidad de agua potable	24 horas
Solicitud de instalación de la conexión de alcantarillado sanitario	5 días
Solicitud de reconexión de la conexión de alcantarillado sanitario	24 horas
Taponamiento de colectores	48 horas
Taponamiento de la conexión domiciliar	48 horas
Filtraciones	5 días
Falta de tapa en registro de inspección de alcantarillado sanitario	48 horas
Reclamos por desbordes del alcantarillado sanitario en la vía pública	48 horas

CUADRO Nº 2	
Aspectos Comerciales del Nivel del Servicio	Plazo
Nuevos Usuarios	10 días
Discontinúaciones voluntarias	10 días
Reconexiones voluntarias	48 horas
Pago por débito automático	60 días
Consultas varias	30 días
Cortes en proceso	N/C
Cortes efectivos	N/C
Reconexiones	24 horas
Cortes por error	24 horas
Subdivisiones, anexionas, divisiones	30 días
Ajustes de crédito	30 días
Correcciones de saldo	30 días
Reclamos de medidores	10 días
Clandestinos	N/C
Solicitud de exoneración de pago	30 días
Agua para construcción	10 días
Certificado de no adeudar	10 días

N/C : No corresponde fijar un plazo pues es un proceso interno del Prestador y la fijación de un plazo máximo no reporta ningún beneficio para lo Usuarios.

**Artículo 23°.- Recurso de Reconsideración.-** Todo Usuario podrá ejercer el recurso de reconsideración ante el mismo Prestador, con el objeto que éste revoque la resolución expresa o tácita adoptada respecto de una solicitud o reclamo presentado por el mismo Usuario. El ejercicio de este derecho es potestativo del Usuario, pero una vez planteado el Usuario deberá esperar su resolución, antes de interponer el recurso de apelación ante el ERSSAN, salvo desistimiento expreso. Presentada una reconsideración, será obligación del Prestador, impulsar el trámite previsto a continuación.

- a) **Formalidades.** El pedido de reconsideración deberá formularse por escrito, y ser entregado en las oficinas de atención al Usuario del Prestador, dentro de los diez (10) días de notificada la resolución objeto del recurso. El Prestador no podrá alegar, en ningún caso, la extemporaneidad de la presentación, cuando mediare denegatoria por silencio. El recurso no estará sujeto a ninguna otra formalidad. La reconsideración se tramitará en el mismo legajo o expediente de la solicitud o el reclamo denegado.
- b) **Contenido.** El usuario recurrente podrá limitarse a insistir con la solicitud o el reclamo original, señalando simplemente que el Prestador no ha tenido en cuenta los fundamentos de aquellos, o bien, podrá criticar fundadamente los argumentos esgrimidos en la resolución recurrida.

- c) **Resolución.** El recurso de reconsideración será resuelto por un funcionario de nivel jerárquico superior al que hubiere emitido la resolución recurrida, salvo que dicha instancia superior no existiese dentro de la organización interna del Prestador. La reconsideración será resuelta dentro del plazo máximo de diez (10) días de presentada. Este plazo podrá extenderse por cinco (5) días más, cuando deban realizarse diligencias adicionales de prueba. Para que la prórroga dispuesta resulte válida, deberá ser notificada al reclamante, como mínimo con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación al vencimiento del plazo máximo fijado para su resolución.

El silencio del Prestador, vencido el plazo establecido para la emisión de la resolución, será considerado como denegatorio de la reconsideración, sin necesidad de intimación o aviso alguno por parte del usuario recurrente, quedando habilitada la vía del recurso de apelación ante el ERSSAN.

- d) **Notificación.** El Prestador deberá notificar, por escrito y en el domicilio del Usuario, la resolución adoptada, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de la emisión de la misma, con excepción de la resolución denegatoria por silencio. En el mismo acto de la notificación, se dejará constancia del derecho del Usuario de recurrir la resolución del Prestador ante el ERSSAN, por vía del recurso de apelación. Se indicará además el plazo y lugar de presentación del citado recurso.

## TITULO VII

### APELACION ANTE EL ERSSAN

#### CAPITULO UNICO

**Artículo 24°.- Recurso de Apelación ante el ERSSAN.-** Toda resolución expresa o tácita recaída en relación al reclamo o recurso de reconsideración, podrá ser objeto de apelación por parte del Usuario afectado, ante el ERSSAN.

El ejercicio y tramitación de este recurso estará sujeto al cumplimiento de las siguientes reglas:

- a) **Usuario Legitimado.** El recurso de apelación deberá ser deducido por el mismo usuario que hubiere presentado el reclamo original.
- b) **Formalidades.** El recurso será presentado por escrito en la Oficina de Atención al Usuario del ERSSAN, dentro de los quince (15) días de notificada la resolución, objeto del recurso. El usuario recurrente deberá formular su impugnación precisa y circunstanciada de la resolución apelada, no pudiendo ofrecer nuevos medios de prueba. La omisión de dicha fundamentación dará motivo al inmediato rechazo de la apelación.
- c) **Remisión de Antecedentes.** El ERSSAN remitirá copia del escrito de apelación al Prestador, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de recibido. El Prestador deberá, en el plazo máximo de cinco (5) días, enviar los antecedentes y legajo completo del caso, y de considerarlo conveniente, emitir sus argumentos relativos al contenido del recurso de apelación.

- d) **Sustanciación.** El ERSSAN podrá realizar las diligencias de prueba que estime oportunas, incluso requerir al Prestador, documentación adicional o informes especiales, los que deberán ser cumplimentados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de notificado el requerimiento. El ERSSAN podrá, alternativamente, intentar la conciliación del caso, a través del acuerdo entre las partes.
- e) **Resolución.** El ERSSAN deberá emitir resolución dentro del plazo máximo de sesenta (60) días, contado a partir de la fecha de recepción del recurso, plazo dentro del cual deberá sustanciar la íntegra tramitación del caso.

La resolución del ERSSAN se limitará a revocar, total o parcialmente, la resolución recurrida, indicando, en su caso, los efectos emergentes, o confirmando lo actuado y/o resuelto por el Prestador.

- f) **Ejecución de la Resolución.** La resolución que adopte el ERSSAN, será notificada a las partes dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de emitida, y será cumplida por el Prestador o el Usuario, según corresponda, dentro de los diez (10) días siguientes de la fecha de notificación.

Todo planteo judicial que alguna de las partes formule en la esfera judicial, relativo a la juridicidad de la resolución del ERSSAN, no suspenderá la ejecución de la resolución de éste, salvo resolución del Organo Judicial respectivo.

## TITULO VIII

### INFRACCIONES Y SANCIONES

#### CAPITULO UNICO

**Artículo 25º.- Infracciones y Sanciones al Prestador.-** Las infracciones en que incurra el Prestador, las sanciones que se deriven de ellas, y el procedimiento para la aplicación de las mismas, se encuentran definidos en el Reglamento de Infracciones y Sanciones de los Servicios de Provisión de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario

**Artículo 26º.- Infracciones y Sanciones a los Usuarios.-** Las infracciones en que incurran los Usuarios, las sanciones que se deriven de ellas, y el procedimiento para la aplicación de las mismas, se encuentran definidos en el Reglamento de Infracciones y Sanciones de los Servicios de Provisión de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

**Artículo 27º. Vigencia del Reglamento.-** El Reglamento de Usuarios entrará en vigencia a partir del día siguiente de la correspondiente publicación.

## ANEXO

### TRAMITES VINCULADOS AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

#### 1.- SOLICITUDES Y RECLAMOS TÉCNICOS

Las solicitudes y reclamos técnicos sobre aspectos del nivel de los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario, son los que se indican a continuación:

##### 1.1.- Solicitud de Conexión del Servicio de Provisión de Agua Potable

Es el trámite por el cual el propietario, condómino, poseedor o tenedor legal de un inmueble ubicado en el área de la Concesión y/o Permiso, solicita al Prestador, la conexión del servicio de provisión de agua potable.

##### 1.2.- Solicitud de Desconexión o No Conexión del Servicio de Provisión de Agua Potable

Es el trámite por el cual un Usuario solicita la desconexión o no conexión del servicio de agua potable para un inmueble deshabitado o baldío.

##### 1.3.- Solicitud de Reconexión del Servicio de Provisión de Agua Potable.

Es el trámite por el cual un Usuario que con anterioridad solicitó y obtuvo la desconexión del servicio de agua potable o sufrió el corte por falta de pago, solicita su reconexión.

##### 1.4.- Solicitud de Conexión Domiciliaria del Servicio de Alcantarillado Sanitario

Es el trámite por el cual el propietario, condómino, poseedor o tenedor legal de un inmueble ubicado en el área de la Concesión y/o Permiso, solicita al Prestador, la conexión del servicio de provisión de alcantarillado sanitario.

##### 1.5.- Solicitud de Desconexión o No Conexión del Servicio de Provisión de Alcantarillado Sanitario.

Es el trámite por el cual un Usuario solicita la desconexión o no conexión del servicio de alcantarillado sanitario para un inmueble deshabitado o baldío.

##### 1.6.- Solicitud de Reconexión del Servicio de Alcantarillado Sanitario.

Es el trámite por el cual un Usuario, que con anterioridad solicitó y obtuvo la desconexión del servicio de alcantarillado sanitario o sufrió el corte por falta de pago, solicita su reconexión a la red.

##### 1.7.- Reclamo por Reparación de Veredas

Es el reclamo de un Usuario, efectuado al Prestador, por cualquier medio, para la reparación de veredas de un inmueble ubicado en el área servida –de cualquier tipo y material-, dañadas como consecuencia de trabajos ejecutados por aquel, y con motivo de la prestación del servicio de provisión de agua potable y/o alcantarillado sanitario.

La reparación de veredas deberá efectuarse de modo tal que se reconstituya al mismo estado en que se encontraba antes de ejecutado el trabajo que originó la rotura o modificación de su estado.

#### **1.8.- Reclamo por Reparación de Calles**

Es el reclamo de un Usuario, efectuado al Prestador, por cualquier medio, para la reparación del pavimento de las calles del área servida - sean éstas de hormigón, asfalto u otro material- dañadas como consecuencia de trabajos ejecutados por aquel, y con motivo de la prestación del servicio de provisión de agua potable y/o alcantarillado sanitario.

La reparación del pavimento de las calles, deberá efectuarse de acuerdo a las normas técnicas que permitan el tránsito vehicular, en las mismas condiciones en que se encontraban antes de la ejecución de los trabajos.

#### **1.9.- Reclamo por Pérdidas en la Vía Pública**

Es el reclamo efectuado al Prestador por un Usuario o persona afectada, por cualquier medio, para que aquel repare una pérdida visible o semivisible de agua en la vía pública, ya sea en la calle o vereda, originada por cualquier tipo de rotura o mal funcionamiento de los elementos constitutivos de la red de provisión de agua potable o alcantarillado sanitario.

#### **1.10.- Reclamo por Interrupción de la Provisión del Servicio de Agua Potable**

Es el reclamo efectuado por un Usuario al Prestador, cuando no dispone, a nivel de su conexión domiciliaria, de agua potable en cantidad suficiente de acuerdo al destino del inmueble, y a la presión adecuada, no pudiendo satisfacer sus requerimientos normales de consumo de agua, siempre que la causa no sea atribuible al deficiente estado de sus instalaciones sanitarias internas.

#### **1.11.- Reclamo por la Calidad de Agua Potable**

Es el reclamo efectuado por un Usuario al Prestador, por deficiencias en la calidad del agua potable que recibe.

Deberá entenderse por deficiencias en la calidad, a toda agua sobre la que no se pueda asegurar su potabilidad conforme a las normas vigentes, así como su carácter incoloro y carente de turbiedad.

Podrá plantearse reclamos respecto de cualquier otro parámetro de calidad, contenido en las normas en vigencia, susceptible de ocasionar perjuicio a la salud humana.

Por lo general, los reclamos refieren a las características físicas inapropiadas del agua, pudiendo mencionarse entre los más frecuentes, los siguientes:

- 1.11.1.- Por turbiedad, producto de reparaciones o rehabilitaciones en líneas de distribución cercanas al inmueble del Usuario reclamante.
- 1.11.2.- Por olor desagradable debido a subproductos de la desinfección.
- 1.11.3.- Por sabor inadmisibles debido a excesiva cantidad de cloro residual.

### **1.12.- Reclamo por Taponamiento del Colector**

Es el reclamo efectuado por un Usuario al Prestador, cuando se produce –por cualquier motivo– un taponamiento en el colector frentista del alcantarillado sanitario, que provoca un deficiente o nulo escurrimiento del líquido residual en las instalaciones internas del inmueble afectado.

### **1.13.- Reclamo por Taponamiento de la Conexión Domiciliaria**

Es el reclamo efectuado por un Usuario al Prestador, cuando una obstrucción a nivel de su conexión domiciliaria, impide el escurrimiento normal del líquido residual desde la conexión domiciliaria, al colector del sistema de alcantarillado sanitario.

### **1.14.- Reclamo por Filtraciones**

Es el reclamo efectuado por un Usuario al Prestador, cuando las filtraciones de agua o de líquido residual, proveniente de la red de agua potable o de la red de alcantarillado sanitario, afectan paredes, pisos, o partes estructurales del inmueble su propiedad, condominio, tenencia o posesión legal.

Por lo general, las filtraciones se manifiestan en sótanos, subsuelos, garages subterráneos, y toda otra construcción bajo nivel de vereda.

### **1.15.- Reclamo por Falta de Tapa en los Registros de Inspección**

Es el reclamo efectuado por un Usuario, o cualquier persona afectada, al Prestador, por inexistencia de tapa en los registros de inspección del sistema de alcantarillado sanitario, tapa mal colocada, en estado deficiente o rotas, y toda otra situación que provoque peligro para la seguridad pública.

### **1.16.- Reclamo por Desbordes del Sistema de Alcantarillado Sanitario en la Vía Pública.**

Es el reclamo efectuado por un Usuario al Prestador, para que elimine -en un plazo razonable- los desbordes de conductos del alcantarillado sanitario que se manifiestan por afloramientos de líquido residual, a través de la tapa del registro de inspección o a través de cualquier otro componente de la red de alcantarillado sanitario.

## **2.- SOLICITUDES Y RECLAMOS COMERCIALES**

Las solicitudes y reclamos comerciales vinculados con la provisión de agua potable y alcantarillado sanitario, son los que se indican a continuación:

### **2.1.- Solicitud de Cambio de Titular de la Conexión**

Es la solicitud efectuada por un Usuario al Prestador, por cualquier medio habilitado, para modificar el nombre del titular de la conexión a la cual se factura el servicio. En principio, el trámite de la solicitud debería ser de resolución inmediata.

## **2.2.- Solicitud de Cambio de Dirección Postal**

Es la solicitud efectuada por un Usuario al Prestador, por cualquier medio habilitado, para modificar la dirección postal registrada, por una distinta, donde pretende se le remitan las facturas de los servicios. En principio, el trámite de la solicitud debería ser de resolución inmediata.

## **2.3.- Solicitud de Desconexión de los Servicios**

Es la solicitud efectuada por un Usuario al Prestador, para que proceda a desconectar el inmueble de la red de provisión del servicio de agua potable o alcantarillado sanitario, por un tiempo determinado, fundada en causa justificada. Está vinculada directamente con la solicitud de desconexión.

## **2.4.- Solicitud de Reconexión de los Servicios**

Es la solicitud efectuada por un Usuario al Prestador, para volver a conectar el inmueble a la red de provisión del servicio de agua potable o de alcantarillado sanitario. Está vinculada directamente con la solicitud de reconexión.

## **2.5.- Solicitud de Pago por Débito Automático**

Es la solicitud efectuada por un Usuario al Prestador, para debitar el importe de las facturas en forma automática, de las cuentas bancarias personales o de las tarjetas de crédito o débito que el Usuario denuncie al efecto.

## **2.6.- Solicitud de Facturación en Condición Especial**

Es la solicitud efectuada por un Usuario al Prestador, para obtener una condición especial de facturación, por razón de edad u otros motivos que acredite aquel y se encuentre previsto en el Reglamento Tarifario vigente. En principio, el trámite de la solicitud, debería ser de resolución inmediata.

## **2.7.- Solicitud de Verificación de Pagos Efectuados Ante el Propio Prestador**

Es el trámite efectuado por un Usuario que paga las facturas en las Oficinas Comerciales del Prestador, para que verifique y contabilice la cantidad de pagos directos realizados. En principio, el trámite de la solicitud, debería ser de resolución inmediata.

## **2.8.- Solicitud de Pago de Deuda en Cuotas.**

Son las solicitudes efectuadas por un Usuario al Prestador, para cancelar deudas vencidas e impagas, en pagos mensuales sucesivos. En principio, el trámite de la solicitud, debería ser de resolución inmediata.

## **2.9.- Solicitud de Exoneración de Pago**

Es el trámite efectuado por un Usuario al Prestador, para exonerarse del pago por la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, por encontrarse beneficiado por alguna exención legal. En principio, el trámite de la solicitud, debería ser de resolución inmediata.



### **2.10.- Solicitud de Provisión de Agua Potable para Construcción y Otros Servicios Temporales**

Es el trámite efectuado por un Usuario ante Prestador, para que habilite la provisión del servicio de agua potable, destinado exclusivamente para la construcción de obras civiles y otros servicios temporales. Requiere, para su resolución, una tramitación especial.

### **2.11.- Solicitud de Certificación de No Adeudar**

Es el trámite efectuado por un Usuario o Escribano Público, para que el Prestador emita una certificación que acredite de manera fehaciente, que el inmueble no registra deuda por la provisión de los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario o por otros conceptos.

### **2.12.- Reclamo por Medidores**

Es el trámite efectuado por un Usuario al Prestador, por disconformidad con la facturación del servicio medido.

Generalmente este tipo de reclamo se funda en problemas de lectura, de funcionamiento o rotura, de fugas internas etc. del medidor.

## **3. OTRAS TRAMITACIONES**

### **3.1.- Incorporación de Nuevos Usuarios**

Es la tramitación que lleva a cabo el Prestador para formalizar la incorporación de nuevos Usuarios a la prestación del servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario, como consecuencia de solicitudes de conexiones en áreas ya servidas, por la expansión de las redes de provisión en áreas no servidas, y por regularización de situaciones de clandestinaje.

### **3.2.- Procedimiento de Corte en la Provisión del Servicio de Agua Potable.**

Es la tramitación iniciada por el Prestador, encaminada a disponer el corte de la provisión del servicio de agua potable, por falta de pago u otras razones establecidas en forma expresa por las Reglamentaciones, pendiente de efectivización.

### **3.3.- Corte Efectivo en la Provisión de Agua Potable**

Es la medida dispuesta por el Prestador y ejecutada de acuerdo al procedimiento establecido al efecto.

### **3.4.- Reconexión**

Es la acción llevada a cabo por el Prestador, para reconectar el servicio de provisión de agua potable cortado, luego que el Usuario procede a regularizar la situación que originó la medida.

### **3.5.- Corte por Error**

Es la acción llevada a cabo por el Prestador, para reconectar el servicio de provisión del servicio de agua potable, que fuere cortado por error, de cualquier naturaleza.

### **3.6.- Alteración de la Facturación por Anexiones y Divisiones**

Es la situación que se produce cuando la facturación de un Usuario se altera, respecto a los consumos habituales, provocada por anexiones y subdivisiones del inmueble.

### **3.7.- Ajuste y Corrección de la Facturación**

Es la tramitación efectuada a solicitud del Usuario o de oficio por el Prestador, tendiente a ajustar y refacturar el consumo de agua potable, por causas expresamente establecidas en las Reglamentaciones.

### **3.8.- Incorporación y Regularización de Clandestinos**

Es la tramitación efectuada a solicitud de parte, o por intimación del Prestador, tendiente a su incorporación al Registro de Usuario, regularización de la situación de clandestinidad en el aprovechamiento de la provisión del servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario, y consecuente facturación.

---