



## Servicio de Agua Potable Y Desagües Cloacales

### **Reglamento del Usuario**

**Resolución E.R.S.A.C. N° 014/98 y  
Su modificatoria N° 028/98**

#### **SECCIÓN I Generalidades**

---

##### **ARTICULO 1° - Objeto:**

El presente Reglamento del Usuario tiene por objeto establecer las normas a las cuales deben ajustar sus respectivas conductas la concesionaria Aguas de Santiago S.A. en la prestación de los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales y

los Usuarios de dichos servicios en las relaciones entre ambas partes, como asimismo con el Ente Regulador de la Provincia de Santiago del Estero (ERSAC), como autoridad reguladora que tiene a su cargo la actividad de policía, circunscripta a la ejecución de las directivas de la ley 6225.

Este reglamento es dictado como consecuencia del Art. 7.2.1. "Relación con los usuarios" del Pliego de Condiciones Particulares (P.C.P.) de la concesión de los servicios anteriormente prestados por la Dirección Provincial de Obras Sanitarias de Santiago del Estero y está constituido por:

1. Las Normas contenidas en el presente instrumento reglamentario.
2. Todas las resoluciones que dicte el ERSAC, en el ejercicio de su poder reglamentario y que contengan obligaciones, prescripciones o prohibiciones, dirigidas al Concesionario y/o Usuario; o que interpreten y/o reglamenten cualquier disposición o contenido de la concesión que tenga por destinatarios a la concesionaria en relación con los Usuarios.

## **ARTÍCULO 2º - Normativa Aplicable**

La prestación de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales se rige por las siguientes normas aplicables:

- El Contrato de Concesión.
- La Oferta adjudicada.
- El Pliego de Bases y Condiciones.
- La Ley Marco Regulatorio N° 6225 aprobada específicamente para la actividad concesionada y su Decreto Reglamentario.
- La Ley Provincial N° 5986 de Emergencia Económica.
- La Ley Provincial N° 5628 que regula la actividad de la Dirección Provincial de Obras Sanitarias.
- La Ley Provincial N° 3742 de Contabilidad de la Provincia de Santiago del Estero, y las normas vigentes relacionadas con el servicio.

En caso de dudas o divergencia interpretativa se acudirá a las normas que surgen de los siguientes documentos, en el orden de prelación indicado:

- a El Contrato de Concesión.
- b La Oferta aceptada.
- c El Pliego de Condiciones Particulares y sus circulares aclaratorias.
- d La Ley Marco Regulatorio.
- e Ley Nacional 24.420 y demás normas vinculadas al servicio.

## **ARTÍCULO 3º - Definiciones y Sujetos:**

A los efectos de este Reglamento se entiende por:

- a Ente Regulador: Al Ente Regulador de Servicios de Agua Potable y Desagües Cloacales de la Provincia de Santiago del Estero (ERSAC), creado por el artículo 55 de la Ley N° 6225.
- b Concedente: Poder Ejecutivo de la Provincia de Santiago del Estero.
- c Concesionario: Aguas de Santiago S.A.

- d Usuarios: Las personas físicas o jurídicas beneficiarias, actuales o futuras de los servicios de provisión de agua potable y/o desagües cloacales en el área otorgada en la Concesión. Los Usuarios se dividen en:
  - d.1 Usuarios reales: Son aquellos cuyos inmuebles se encuentran dentro de las áreas servidas.
  - d.2 Usuarios potenciales: Son aquellos cuyos inmuebles se encuentran en el área de expansión o remanentes y que el Concesionario deberá dotar de servicios de acuerdo con las obligaciones asumidas por el mismo en la Concesión.
- e Área Otorgada en Concesión: El área de aplicación del presente Reglamento, según se establece en el Artículo 4° del mismo.
- f Área Servida de Agua Potable: Sectores del área otorgada en Concesión, dentro del cual se presta efectivamente el servicio de provisión de agua potable.
- g Área Servida de Desagües Cloacales: Sectores del área otorgada en Concesión, dentro del cual se presta efectivamente el servicio de desagües cloacales.
- h Área de expansión: Sectores del área otorgada en Concesión, en el cual se aprueban planes de mejoras y expansión de los servicios que presta el Concesionario.
- i Área Remanente: Sectores del área otorgada en Concesión y que no cuentan con los servicios de agua y/o cloaca, ni que se halla incluida en los planes de expansión.
- j Régimen Tarifario: El cuerpo de normas que regulan los precios o tarifas que deben pagar los Usuarios por los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales y por los trabajos o insumos conexos o necesarios para la prestación de dichos servicios.
- k Conexión clandestina: Conexiones no autorizadas por el Concesionario entre la red interna de un usuario y la red pública o la red interna de otro usuario.

#### **ARTÍCULO 4° - Ámbito de Aplicación:**

El ámbito de aplicación del presente Reglamento comprende los servicios de:

- a Captación, potabilización, almacenamiento, transporte, elevación y distribución de agua potable.
- b Recolección, transporte, tratamiento y disposición de efluentes cloacales y sólidos resultantes, incluyéndose aquellos afluentes comerciales e industriales que el régimen vigente permita que se viertan al sistema cloacal.

El ámbito de aplicación territorial del presente Reglamento, comprende el ejido urbano de las ciudades de Santiago del Estero, La Banda, Termas de Río Hondo, Añatuya, Clodomira, Quimili, Los Quiroga, El Simbolar, La Cañada, Tintina y Sancho Corral, según lo indicado en el Anexo XII (Áreas otorgadas en concesión) del Pliego de Bases y Condiciones.

## **SECCIÓN II**

### **De los Servicios**

---

#### **TÍTULO I**

#### **Disposiciones Generales**

#### **ARTÍCULO 5º - Carácter del Servicio:**

El servicio publico de abastecimiento de agua potable y desagües cloacales, será prestado dentro de los términos del Contrato de Concesión y en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, calidad y generalidad, de tal manera que se asegure su efectiva y eficiente prestación a los Usuarios y la protección del medio ambiente.

#### **ARTÍCULO 6º - Obligatoriedad del Servicio:**

Los habitantes del área servida, están obligados a cumplir con los reglamentos en vigor y no les está permitido el aprovisionamiento de agua o la utilización de servicios cloacales que no sean los prestados por el Concesionario o autorizado por el mismo.

#### **ARTÍCULO 7º - Régimen de Control:**

Como contrapartida a la obligatoriedad del servicio el Concedente ha instrumentado a través del Ente Regulador un régimen de control permanente de las prestaciones a cargo del Concesionario y de las tarifas aplicables, de modo de satisfacer las necesidades sanitarias de la población y asegurar la debida tutela de los derechos del usuario del servicio publico ante el Concesionario.

#### **ARTÍCULO 8º - Conexiones domiciliarias de Agua Potable:**

Se entiende por conexión domiciliaria de agua potable al tramo de cañería de nexo entre la red de distribución y el inmueble servido, que se extiende desde la línea municipal hasta la abrazadera o collar de derivación, incluidos accesorios, medidor, válvula y/o llaves de paso, cajas, soldaduras, acoplamientos y todo elemento de unión entre la cañería de nexo y el collar abrazadera de derivación, excluyendo éste último elemento.

#### **ARTÍCULO 9º - Conexiones domiciliarias de cloacas:**

Se entiende por conexión domiciliaria de desagües cloacales al tramo de cañería de nexo entre la red de colectoras cloacales y el inmueble servido, que se extiende desde la línea municipal hasta el ramal o collar de acometida, incluidos accesorios, elementos de control, cámaras, ventilaciones, acoplamientos y todo otro elemento de unión entre la cañería de nexo y sus accesorios entre la cañería de nexo y, el ramal o collar de acometida, excluido éste último implemento.

## TÍTULO II Provisión de Agua

#### **ARTÍCULO 10º - Calidad de Agua:**

El agua potable que el Concesionario provea deberá cumplir con los requisitos de calidad que establece el Contrato de Concesión.

#### **ARTÍCULO 11º - Cantidad de Agua:**

El Concesionario deberá proveer al Usuario la cantidad de agua potable necesaria, conforme al destino del inmueble servido y dentro de lo establecido en el Contrato de Concesión. Cuando un Usuario necesite mayor volumen de agua, podrá solicitar

conexiones suplementarias o de mayor diámetro ante la oficina del Concesionario. El Concesionario podrá denegar tales peticiones, sólo en función de razones técnicas y en cada caso indicará la oportunidad en que podrá satisfacer el pedido.

#### **ARTÍCULO 12º - Presión:**

El Concesionario está obligado a lograr la mejora paulatina de la presión de agua, de tal forma de alcanzar las metas estipuladas en el Contrato de Concesión.

### TÍTULO III Desagües Cloacales

#### **ARTÍCULO 13º- Desagües Cloacales:**

El Concesionario deberá dentro de lo establecido en el Contrato de Concesión; extender, mantener y renovar, cuando fuere necesario las redes externas de desagües cloacales y prestar el servicio con continuidad, generalidad y regularidad, evitando que se produzcan pérdidas, fugas o derrames de líquidos cloacales y ejerciendo la supervisión y control de los efluentes que se viertan a la red.

### TÍTULO IV Instalaciones y Conexiones Domiciliarias

#### **ARTÍCULO 14º - Instalaciones Internas de Provisión de Agua:**

El Usuario es responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas de abastecimiento de agua potable, así como de su limpieza y distribución en el inmueble. También es responsable de las instalaciones de la conexión domiciliaria que une el medidor (o llave maestra cuando no existe medidor), con las instalaciones internas del inmueble. Ello sin perjuicio de las responsabilidades de la aprobación que debe prestar el Concesionario en el momento de requerírsele la conexión.

#### **ARTICULO 15º - Instalaciones Internas de Desagües Cloacales:**

El usuario es responsable de las instalaciones y tramos de las cañerías que transportan las aguas residuales desde las instalaciones internas de los inmuebles hasta el punto de la conexión con la red colectora, cuando la misma se encuentre instalado bajo la vereda.

Cuando la red colectora se encuentre instalada bajo la calzada la responsabilidad debe ser compartida; siendo responsable el Usuario desde las instalaciones internas hasta el cordón de la vereda y, desde el cordón de la vereda hasta el punto de conexión con la red colectora, será responsabilidad del Concesionario, incluyendo la apertura de calzada y de la rotura y reposición de pavimento, si lo hubiere.

También está a cargo del Usuario el garantizar que sus instalaciones internas no perturben el funcionamiento de la red pública ni presenten riesgos de contaminación ni produzcan daños a inmuebles de terceros o fugas o pérdidas innecesarias de agua servida. En caso de que una contaminación tuviese ese origen, el Usuario será responsable de sus consecuencias. Con este fin deberá instalar un sistema de no retorno o sistema de desconexión aprobado por el Concesionario, y deberá extremar este dispositivo de no retorno, para el caso que el Concesionario autorice a mantener una fuente alternativa propia de agua potable. En casos de urgencias el Concesionario

está autorizado a proveer ese dispositivo con cargo al Usuario. También puede el Concesionario proveer ese dispositivo con cargo al Usuario si este no cumpliera con su obligación en un plazo perentorio. En todos los casos el Usuario será debidamente notificado de la provisión del dispositivo y del cargo que le corresponde abonar.

#### **ARTÍCULO 16° - Reparaciones:**

En caso de detectarse fugas o pérdidas de agua potable o cloacal sobre un tramo de cañería bajo responsabilidad del Usuario, el mismo será notificado fehacientemente para que proceda a su reparación. De no efectuarse la misma dentro de los diez (10) días corridos de la notificación, el Concesionario estará facultado para realizar los trabajos con cargo al Usuario, previa autorización y aprobación de los costos por el Ente Regulador (Numeral 14.6.2.del P.B.C.).

#### **ARTÍCULO 17° - Inspecciones:**

El Concesionario deberá inspeccionar las instalaciones internas de los inmuebles de los usuarios, comunicando previamente al E.R.S.A.C. el que podrá intervenir en la inspección de ser necesario. Cuando haya oposición del propietario, ocupante o persona a cargo, sólo se podrá ingresar con orden escrita emanada de juez competente y con la supervisión de personal del E.R.S.A.C. de la misma manera se procederá cuando el propietario, ocupante o persona a cargo del inmueble se encuentre ausente.

Salvo casos de emergencia, la visita se realizará de lunes a viernes en el horario de 8 a 20 hs.-, en lo posible previo aviso. El empleado deberá llevar uniforme de la empresa, y credencial con fotografía que lo identifique como tal, donde constará el nombre del mismo.

## TÍTULO V Medidores

#### **ARTÍCULO 18° - Cargo instalación:**

El costo de incorporación al sistema medido, esto es la provisión e instalación del o de los medidores de caudales, se hará con cargo al Usuario.

#### **ARTICULO 19° - Renovación:**

La renovación del medidor y sus elementos complementarios estará a cargo del Usuario y corresponde la renovación cuando el medidor no cumpla con la norma IRAM 2718/93 o ISO 4064/1, cuando la vida útil del mismo se encuentre vencida, (estableciéndose dicha vida útil en diez (10) años, contados desde el momento de su instalación). El Concesionario comunicará al Usuario, el cambio del medidor, la razón del cambio y el precio del recambio.

El costo de la renovación del medidor será a cargo del Concesionario cuando el mismo haya sido provisto por este Concesionario, y no haya superado el período de vida útil, estipulado en 10 (diez) años.

#### **ARTÍCULO 20° - Solicitud:**

Si la solicitud de la instalación proviene del Usuario, el Concesionario le entregará un presupuesto sobre el precio del medidor y su instalación. Si la decisión de colocarlo

proviene del Concesionario o de sus obligaciones contractuales, el mismo procederá a informar fecha de instalación y las modalidades y normas que rigen el sistema medido.

#### **ARTÍCULO 21° - Inspección:**

Previo a la incorporación de un Usuario al sistema medido, el mismo tiene derecho a que el Concesionario efectúe una inspección con cargo al Usuario de las instalaciones internas del inmueble, con el objeto de que el Usuario elimine posibles pérdidas. Es obligación del Concesionario comunicar al Usuario cuando efectuará dicha inspección y las condiciones necesarias para llevarla a cabo.

#### **ARTÍCULO 22° - Costo de Instalación:**

Los precios de los medidores y de su instalación o renovación serán propuestos por el Concesionario y aprobados por el Ente Regulador.

Si el Usuario optara la adquisición e instalación de su/s medidor/es por su cuenta y cargo, deberá ajustarse a las especificaciones técnicas de las Normas IRAM 2718/93 e ISO 4064/1 y la Clase establecida por el Concesionario, como así también a la Reglamentación de Instalaciones Sanitarias Internas vigentes.

Si se verificasen incumplimientos de los Usuarios a las normas vigentes, será de aplicación lo establecido en el Artículo 27° del presente Reglamento.

#### **ARTÍCULO 23° - Lectura Medidor:**

El Concesionario procederá a la lectura de los medidores, con la periodicidad que requiera la facturación en cada caso.

De no poder efectuar la lectura por no funcionar o mal funcionamiento del medidor, se podrá estimar el consumo, promediando los tres últimos períodos facturados al mismo Usuario, mientras el medidor funcionó correctamente.

De funcionar correctamente el medidor, el Concesionario no podrá efectuar estimaciones por no haber efectuado el proceso de lectura en tiempo y forma.

El Concesionario informará al Usuario, en forma oportuna, todo hecho de su responsabilidad que afecte lo facturado, como así también las previsiones que deberá adoptar el Usuario en relación con tal hecho.

#### **ARTÍCULO 24° - Funcionamiento Correcto:**

Se considerará que un medidor funciona correctamente cuando el consumo registrado no difiera en más o en menos el 6% del consumo real apreciado por medios técnicamente idóneos.

#### **ARTÍCULO 25° - Verificación por Usuario:**

Si un Usuario estima que su medidor funciona incorrectamente, realizará el reclamo ante el Concesionario, el que procederá a la inspección y verificación del medidor y de las instalaciones internas. Si como resultado de la inspección y verificación no existiese incorrección en los consumos registrados, el costo de la inspección de las instalaciones internas correrá por cuenta del Usuario. En caso contrario, correrá por cuenta del Concesionario.

Si como resultado de la inspección y verificación, existiesen diferencias en los términos del Art. 24°, entre el consumo registrado y el real apreciado, se procederá a corregir la facturación realizada y al recambio del medidor a costa del Usuario.

La corrección de la facturación procederá, a partir del momento del reclamo.

En el caso que haya sido provisto por el mismo Concesionario y se encontrare dentro del plazo de vida útil de 10 (diez) años; el recambio del medidor se hará sin cargo alguno para el Usuario.

#### **ARTÍCULO 26° - Verificación Concesionario:**

Si el Concesionario estima que un medidor funciona incorrectamente efectuará una inspección y verificación a su cargo, con prescindencia del resultado de ella.

Si como resultado de la inspección y verificación existiesen diferencias en los términos del Art. 24a entre el consumo registrado y el real apreciado, podrá corregir a partir del momento de la verificación las facturaciones ya realizadas y deberá proceder al recambio de medidor a costa del Usuario.

En el caso que haya sido provisto por el mismo Concesionario y se encontrare dentro del plazo de vida útil de 10 (diez) años: esto se hará sin cargo alguno para el Usuario con excepción del caso previsto en el artículo 27.

#### **ARTÍCULO 27° - Manipulación del Medidor:**

Posteriormente a su instalación está absolutamente prohibida al Usuario, toda manipulación del medidor.

Estará a su cargo el costo de la reparación del daño causado y de las inspecciones y verificaciones en que deba incurrir el Concesionario, por dicha causa. También serán de aplicación las penalidades del artículo 42 inciso 4 de este Reglamento.

## TÍTULO VI Conexión

#### **ARTÍCULO 28° - Conexión:**

Los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores y tenedores de inmuebles edificados o no, ubicados en las zonas urbanas servidas, estarán obligados a conectarse en la red, e instalar a su cargo los servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal y a mantener en buen estado dichas instalaciones de acuerdo a las disposiciones del Marco Regulatorio. Estarán, asimismo, obligados al pago de la conexión domiciliaria y del servicio con arreglo a las disposiciones del régimen tarifario.

El Concesionario está obligado a conectar el servicio a los Usuarios que residen en la zona servida cumpliendo las metas de cobertura previstas en el Contrato de Concesión, dentro de los cinco (5) días hábiles a partir de la aprobación del trámite previsto en el Artículo siguiente. En el supuesto que el solicitante debiera adecuar sus instalaciones, el plazo para la conexión correrá desde que se hubiere notificado al Concesionario la conclusión de las tareas de adecuación.

Dentro de los alcances del Contrato de Concesión, todos los Usuarios que estén en las áreas servidas de agua potable y desagües cloacales deberán ser conectados al servicio y sus fuentes alternativas de aprovisionamiento de agua, volcamiento a cámaras sépticas o pozos absorbentes, deberán ser cegados, excepto que cuenten con autorización expresa del Concesionario para mantenerlas en servicio.

#### **ARTÍCULO 29° - Trámite:**

El pedido de conexión de agua potable y/o desagües cloacal, deberá realizarse ante la Oficina del Distrito correspondiente al domicilio del inmueble que precisa ser



conectado. Al solicitar la misma, el Usuario deberá presentar un plano de instalación interna, que permita definir la ubicación de la instalación y evaluar su diámetro. Realizada la petición, el Concesionario deberá resolver la misma dentro del plazo de los diez (10) días hábiles. Vencido el plazo el Concesionario podrá ordenar la conexión de oficio con cargo al Usuario.

#### **ARTÍCULO 30° - Cargo por Conexión:**

EL Usuario abonará un cargo por la conexión solicitada una vez realizada la misma, el que será incluido en la factura del primer período de servicio. El importe del cargo es el estipulado en el Régimen tarifario de la Concesión.

#### **ARTICULO 31° - Derecho de Desconexión y no Conexión:**

Cuando el inmueble estuviese deshabitado o se tratara de baldíos podrán solicitar al Concesionario la no conexión o la desconexión del servicio, abonando en este último caso el cargo correspondiente según los explicitado en el Artículo 47° de la Ley Marco Regulatorio N° 6225.

Pagada la desconexión el Concesionario dispondrá de cinco (5) días hábiles de recibida la solicitud para efectivizarla. Con su solicitud el Usuario deberá pagar el cargo por desconexión aprobados por el Ente Regulador.

## TÍTULO VII Interrupción del Servido-Emergencias

#### **ARTÍCULO 32° - Continuidad de Servicio:**

El Concesionario deberá en los términos del Contrato de Concesión prestar un servicio ininterrumpido de abastecimiento de agua potable y desagües cloacales durante todo el año.

Cuando por cualquier motivo, incluso caso fortuito o fuerza mayor, la interrupción del servicio tuviere una duración superior a dieciocho (18) horas, el Concesionario deberá proveer un servicio de abastecimiento de emergencia a los Usuarios afectados.

Para el caso de discontinuidad de la prestación de los servicios por incumplimiento del Concesionario, la pena aplicable será además de la multa que correspondiere, la pérdida del derecho al cobro de la tarifa por los días completos de interrupción al mismo, importe que será acreditado a favor de los Usuarios afectados.

#### **ARTÍCULO 33° - Emergencia Sanitaria:**

Si el Concesionario detectara algún problema respecto a la calidad del agua, que pueda afectar la salud de la población, procederá a informar de inmediato a la misma a través de por lo menos dos (2) medios masivos de comunicación (prensa, radiofonía y televisión) sin perjuicio de otros medios alternativos que se consideren convenientes, para que toda la población, tenga acceso a dicha información conjuntamente con las medidas que correspondan adoptar a los usuarios en cada caso.

Asimismo, deberá comunicar en forma inmediata al Ente Regulador la existencia del hecho y sus características.

En estos casos el Concesionario podrá optar por:

- a Cortar el suministro y proveer suministros alternativos.
- b Desechar el agua contaminada y purgar el sistema de provisión desinfectándolo.
- c Continuar el suministro advirtiendo sobre la toma de precauciones.

Producidos estos casos el Concesionario deberá:

- 1 Comunicar a la población conforme lo expuesto en los párrafos anteriores.
- 2 Comunicar en la forma más rápida posible el hecho al Ente Regulador.
- 3 Adoptar las medidas correctivas correspondientes, entre las cuales pueden citarse ejemplificativamente las indicadas en los puntos a), b) y c) de este Artículo.

Todo tipo de solución que se adopte debe ser tomado a riesgo del Concesionario y bajo su exclusiva responsabilidad, salvo que reciba instrucciones precisas de los organismos con competencia en el caso.

#### **ARTÍCULO 34° - Calidad de Agua:**

En caso que se detectare algún problema en cuanto a la calidad del agua, el Usuario podrá denunciar el hecho al Concesionario, el que deberá investigar sin más trámite, en el mismo día de recibida la denuncia, toda situación que pueda implicar verosímilmente la aparición de riesgo sanitario. La inspección será gratuita. Ello sin perjuicio de la obligación genérica de realizar muestreos regulares.

El Concesionario deberá poner en conocimiento del E.R.S.A.C. las denuncias que se formulen por aplicación de este Artículo, así como la respuesta que proporcionare el denunciante.

#### **ARTÍCULO 35° - Servicio de Emergencia:**

El Concesionario está obligado a disponer de un sistema de atención telefónica al Usuario habilitado durante las veinticuatro (24) horas del día, inclusive sábados, domingos y feriados. El servicio de emergencia deberá contar además con un servicio de reparación de urgencias durante las veinticuatro (24) horas del día. Los Usuarios podrán informarse en dicho servicio de emergencia de las causas de afectación del suministro, los tiempos estimados que demandará la normalización del servicio, los recaudos que se adoptarán, las reparaciones a realizar, y todo otro dato que sea de su interés, respecto a las interrupciones o irregularidades en la prestación de los servicios.

#### **ARTÍCULO 36° - Efluentes:**

A fin de no perjudicar la red de transporte de efluentes y evitar daños al medio ambiente, los desechos industriales deben cumplir con normas químicas y físicas, que lo hagan asimilables a efluentes del tipo doméstico. Si el Concesionario se encontrara en la obligación de realizar el corte del servicio de desagües cloacales, por no ajustarse los efluentes a las normas establecidas por la autoridad competente, deberá comunicar dicha circunstancia a los Usuarios afectados con cuarenta y ocho (48) horas de antelación.

Sin embargo, el Concesionario podrá aplicar al costo del servicio de desagües cloacales un cargo que permita compensar, los costos derivados del tratamiento y conducción de tales efluentes, conforme lo establece el Régimen tarifario de la Concesión.

En estas circunstancias el Concesionario formalizará un convenio con el Usuario, especificando el caudal y la calidad química y biológica de los efluentes a recibir, así como los cargos aplicables por este servicio.

## TÍTULO VIII Servicios Especiales

### **ARTÍCULO 37° - Servicios Especiales:**

El Concesionario deberá brindar los siguientes servicios especiales:

- a Servicio de agua para la construcción.
- b Servicio de agua para las instalaciones provisionales o desmontables.
- c Agua a vehículos aguadores y descargas de vehículos atmosféricos.
- d Servicio de desagües a colectores de efluentes provenientes de otras fuentes.

En todos los casos se hará saber al requirente de estos servicios, el modo de prestación y el régimen tarifario aplicable autorizado por el E.R.S.A.C. indicándosele el momento de efectiva prestación, salvo impedimento técnico fundado que alegue el Concesionario.

Si en los acuerdos de provisión de servicios especiales aludidos no se consigna la fecha de la terminación de los mismos, se entenderá que se continúa con la prestación de aquellos y la obligación de pago será hasta el día del aviso del cese realizado por el Usuario.

## SECCIÓN III De los Sujetos

---

### TÍTULO I De los Usuarios

#### ARTÍCULO 38° - Clasificación:

A los fines de este reglamento se consideran Usuarios reales, a los que se encuentran comprendidos dentro del área servida de expansión y remanentes.

A su vez los Usuarios reales se categorizan a los efectos de aplicación del Régimen Tarifario tres grandes categorías:

- a Residenciales (R)
- b No Residenciales (NR).
- c Baldíos.

- **Categoría residencial:** Comprende los inmuebles o parte de inmuebles particulares, destinados exclusivamente a vivienda familiar. Incluye los espacios verdes públicos que cuenten con conexión.

- **Categoría no residencial:** Comprende los inmuebles destinados a actividades comerciales o industriales, públicas o privadas.

### TÍTULO II Derechos y Obligaciones de los Usuarios

#### ARTÍCULO 39° - Derechos de los Usuarios:

El Usuario goza de los siguientes derechos;

- 1 Conectarse o desconectarse del servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales, conforme a lo previsto en la Sección II de éste Reglamento.
- 2 Recibir el servicio de agua potable en la cantidad y calidad establecida en las normas técnicas aplicables.
- 3 Formular denuncias y reclamos, sobre irregularidades en la prestación de los servicios o su normal cumplimiento.
- 4 Reclamar ante el Concesionario cuando no cumpla con:
  - a) Las normas de facturación.
  - b) Con los planes de expansión y metas fijadas e en la Concesión.
  - c) Con el deber de información del Régimen Tarifario aprobado y sus modificaciones.
- 5 Utilizar el servicio permanente de emergencia en caso de interrupciones o irregularidades en el servicio.
- 6 Requerir al Concesionario, inspección de la calidad del agua en el punto de conexión.
- 7 Reclamar ante el Ente Regulador cuando el nivel de los servicios que se presten, no se ajusten a las normas aplicables, y el reclamo no hubiere sido debidamente atendido por el Concesionario, en tiempo y forma.
- 8 Recibir información suficiente sobre los servicios que el Concesionario presta para exigir su cumplimiento.
- 9 Recibir del Concesionario un trato cortés, diligente y eficiente.
- 10 Ser informado con suficiente anticipación sobre los cortes del servicio programados por razones operativas a través de medios masivos de comunicación.

- 11 Solicitar al Concesionario mediciones de contraste sobre calidad y cantidad del servicio provisto por medios técnicos idóneos, conforme a la Reglamentación que dicte el Ente Regulador.
- 12 Exigir al Concesionario el control del medidor o corrección de la facturación y rehabilitación del servicios si correspondiere.
- 13 Recibir asesoramiento y asistencia técnica respecto al correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas y sobre los medios de acción preventiva a adoptar para el mejor desarrollo de la prestación de los servicios y su aprovechamiento.

Los Usuarios potenciales gozan de los derechos establecidos en los incisos 4-b), 8, 9 y 13 del presente Artículo.

#### **ARTICULO 40° - Obligaciones de los Usuarios:**

Son obligaciones de los Usuarios las siguientes:

- 1 Cumplir con los Reglamentos vigentes en cuanto a la conexión y desconexión de los servicios, absteniéndose de obtener servicios alternativos de agua y cloaca en el área regulada, sin el conocimiento y la debida autorización del Concesionario.
- 2 Abstenerse de formular denuncias infundadas o requerir el servicio de emergencias sin causa.
- 3 Mantener las instalaciones internas desde la conexión domiciliaria evitando pérdidas de agua o fuga de efluentes.
- 4 Dar cuenta al Concesionario dentro de los diez (10) días del o de los cambios de destino del inmueble servido que implique la recategorización del mismo, a los efectos de la aplicación del Régimen Tarifario.
- 5 Pagar puntualmente los servicios concesionados y los cargos aprobados por el Ente Regulador correspondiente a conexión, desconexión, reconexión, provisión e instalación de medidores y accesorios y los demás previstos en este Reglamento, así como las multas que le fueren aplicadas.
- 6 Permitir el acceso de inspecciones del Concesionario a las instalaciones internas de su inmueble.
- 7 Denunciar fugas o pérdidas en las cañerías de las instalaciones internas.
- 8 Abstenerse de volcar a la red efluentes cloacales e industriales, que se consideren sustancias tóxicas o peligrosas, o que no cumplan con los requerimientos indicados en el Marco Regulatorio.
- 9 No descargar los desagües pluviales originados en su propiedad a la red de colectores cloacales, facultándose al Concesionario a efectuar el corte del servicio con la debida notificación al Ente Regulador, cuando detectare tal anomalía, sin perjuicio de aplicar las multas previstas en el régimen sancionario vigente, El Concesionario deberá restituir el servicio dentro de las veinticuatro (24) horas de verificado que la irregularidad ha sido subsanada.
- 10 Abstenerse de manipular los medidores instalados alterando los registros de los mismo, conectarse sin intervención del Concesionario, e intervenir la red externa a su predio.
- 11 Abstenerse de dar a los servicios que se le prestan otra finalidad que el uso exclusivo dentro de su inmueble.

#### **ARTÍCULO 41° - El Concesionario:**

El Concesionario de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales en el área regulada es Aguas de Santiago S.A., quien a todos los efectos tiene su domicilio en la calle Libertad 688, de la ciudad de Santiago del Estero.

## TÍTULO IV

### Derechos y obligaciones del Concesionario

#### **ARTÍCULO 42° - Derechos del Concesionario:**

El Concesionario goza de los siguientes derechos:

- 1 Ejercer el control y custodia de las instalaciones y la red externa destinada a la prestación de los servicios.
- 2 Percibir los importes que correspondan por la prestación de los servicios a su cargo.
- 3 Inspeccionar los inmuebles ubicados en el Área Regulada a los efectos de la actualización catastral y en los demás casos previstos en el presente reglamento.
- 4 Aplicar, cuando se comprobare violación de las obligaciones de los usuarios y previo descargo de los mismos, las sanciones previstas en el presente Artículo en adición a las que establece el Régimen Tarifario, sin perjuicio de formular las denuncias pertinentes ante la justicia penal para el caso de comprobarse fraude o violación a las normas de protección del medio ambiente o daño a las instalaciones. En adición a la legislación vigente será de aplicación las siguientes sanciones a los Usuarios:

#### 4.1 Conexión clandestina con la red pública:

Multa por un importe equivalente al cargo de conexión más el cargo fijo mensual que corresponde a ese Usuario durante doce (12) meses. En el caso que el Usuario tenga una conexión en legal forma y otra(s) clandestina(s), la multa se aplicará por cada conexión clandestina descubierta.

Idéntico tratamiento al de conexión clandestina tendrá la reconexión no autorizada por el Concesionario.

Si la conexión clandestina vierte ilegalmente en desagües no autorizados el usuario será responsable de eliminar esa conexión dentro de las veinticuatro horas de notificado. Si resultare imposible, por razones técnicas, eliminar la conexión clandestina ilegal y no existen colectores para desagües cloacales en la zona, el Concesionario podría admitir que dicha conexión se mantenga en forma precaria hasta la efectiva disponibilidad de desagües cloacales.

Durante el lapso en que se mantenga la conexión precaria el Concesionario facturará en concepto de multa un cargo equivalente al ochenta (80) por ciento de la factura por agua potable que corresponda.

#### 4.2. Conexión clandestina con otro Usuario:

Multa por un importe equivalente al indicado en el inciso anterior al Usuario origen de la conexión clandestina y otra multa por un importe equivalente al indicado en el inciso anterior al usuario destino de la conexión clandestina.

#### 4.3. Incumplimiento de pago por parte del Usuario en relación a instalación del micromedidor de caudales, sus cuotas o intereses, otros cargos, penalidades según el Régimen Tarifario y este Reglamento y daños a la red pública:

Cargo de intereses punitivos por descubierto de cuenta corriente aplicado por el Banco de la Nación Argentina y aplicación del procedimiento regulado para la mora en el pago de facturas por servicios de agua potable y desagües cloacales.

De existir financiamiento para el pago de micromedidor de caudales otorgado por el Concesionario la mora en el pago de cualquier cuota hará caer el citado financiamiento y los respectivos importes serán exigibles al contado.

#### 4.4. Intervención o daños a la red pública de agua potable y/o cloacas por parte de personas ajenas al Concesionario: Será denunciado penalmente y se exigirá a los responsables el pago por los daños y perjuicios ocasionados incluido el lucro cesante del Concesionario. De mediar una conexión clandestina será responsable el Usuario destinatario de esa conexión clandestina adicionándosele la multa correspondiente por

conexión clandestina. Si existiera beneficiario de esa intervención este será considerado responsable de la intervención y/o daño a la red.

#### 4.5. Vertido de efluentes no permitidos:

Multa por un importe equivalente a cinco (5) veces la factura media mensual de los últimos tres (3) periodos facturados por cada infracción verificada.

#### 4.6. Conexiones internas defectuosas o no permitidas:

Multa por un importe entre uno y diez cargos fijos mensuales para esa clase y categoría según sea la gravedad del perjuicio ocasionado y la mora en remediar lo sancionado. La instalación de bombas chupadoras estará multado con el máximo de esta categoría.

4.7. Mora en comunicar al Concesionario toda transformación. Modificación o cambio de destino de los inmuebles, de los titulares de su dominio o de los Usuarios a cualquier título de los inmuebles ubicados en el área servida:

Multa por un monto equivalente como mínimo a un cargo fijo mensual y como máximo a diez cargos fijos mensuales según la mora incurrida desde la fecha en que se produjo el cambio. En un todo de acuerdo a lo establecido en el artículo 51 y 52 de la Ley N° 6225 serán sujetos obligados los titulares del dominio del inmueble servido, los beneficiarios del mismo y todos los participantes necesarios en la infracción.

#### 4.8. Reiteración

Las multas por la reiteración de la misma causa al mismo Usuario se duplicarán cada vez que ocurran durante el mismo año calendario. Las multas deben ser pagadas dentro de los treinta (30) días de notificadas.

#### 4.9. Plazos

El Concesionario notificará la multa al Usuario, este último dispondrá de cinco días hábiles para efectuar su descargo. De no efectuar dicho descargo en el plazo indicado o si este es desestimado por el Concesionario será de aplicación el plazo de treinta (30) días para pagar la multa. En cada caso además de la multa el Usuario deberá en un plazo no superior a treinta (30) días remediar el incumplimiento o violación de los deberes del Usuario.

Periódicamente el E.R.S.A.C. acordará con el Concesionario las adecuaciones que corresponde introducir.

Durante la vigencia del Régimen Tarifario de Transición según artículo 1 del Anexo VI del P.B.C. se adoptará como cargo fijo mensual el valor de la tarifa mensual vigente para ese Usuario.

- 5 Emitir títulos de deudas ejecutables judicialmente.
- 6 Interrumpir el servicio por falta de pago de acuerdo con el Artículo 14.9 del P.B.C., este Reglamento y el Contrato de Concesión.
- 7 Procedimiento para el corte del servicio por falta de pago: Cuando se verifiquen atrasos consecutivos de tres periodos en el pago del servicio, o en el atraso de una factura por más de (180) días, el Concesionario intimará por medio fehaciente al deudor por el término de (15) días al pago de lo adeudado bajo apercibimiento de ejecución judicial y corte de servicio. De resultar infructuosa la intimación, queda facultado el Concesionario a proceder al corte del servicio, comunicando previamente al Ente Regulador.
- 8 Preaviso: Previo al corte, el Concesionario deberá dar al Usuario un preaviso como mínimo de SIETE (7) días excepto que se compruebe incumplimiento del usuario de pagos intimados por resolución judicial o sobre los que exista acuerdo entre Usuario y el Concesionario a raíz de una mora anterior.

### **ARTÍCULO 43° - Obligaciones del Concesionario:**

El Concesionario deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- 1 Suministrar agua potable a los Usuarios con la calidad y cantidad establecida en función de las metas estipuladas en el Contrato de Concesión.

- 2 Interrumpir el servicio de agua potable, cuando la calidad la misma no cumpla con los requisitos exigidos en las normas técnicas aplicables.
- 3 Investigar las denuncias que formularen los Usuarios sobre la calidad de agua en forma gratuita y poner el hecho en conocimiento del Ente Regulador.
- 4 Prestar un servicio especializado y permanente de emergencias e información al Usuario, las veinticuatro (24) horas del día, los 365 días del año.
- 5 Atender debidamente los reclamos de los Usuarios, relacionados a la prestación o facturación de los servicios.
- 6 Asistir y asesorar a los Usuarios sobre el correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas y sobre los medios de acción preventiva a adoptar, para el mejor desarrollo de la prestación de los servicios y su aprovechamiento.
- 7 Llevar un Registro de Reclamos sistematizado y centralizado con acceso del Ente Regulador en todos los campos de la base de datos.
- 8 Publicar regularmente toda la información que sea necesaria para que los usuarios puedan tener conocimiento general sobre el servicio y los Planes de Mejoras y Expansión de la Red Operada.



## **SECCIÓN IV**

### **Procedimientos de reclamo**

#### **Relación con el Concesionario y el Ente Regulador.**

---

#### **TÍTULO I**

##### **Atención y Trato al Usuario**

##### **ARTÍCULO 44º- Trato al Usuario:**

El Usuario tiene derecho a ser tratado por el Concesionario con cortesía, corrección y diligencia, en ámbitos físicos específicos y a través de medios y personas que provean una atención ágil y eficiente, que posibilite la obtención de respuestas rápidas y adecuadas.

El personal que atiende al público deberá estar capacitado y debidamente identificado, provistos del equipo suficiente para acceder en forma ágil a la base de datos y dar respuesta adecuada a las solicitudes.

Si el Usuario no logra que su presentación sea recibida, tiene el derecho de asentar su reclamo en el libro de quejas.

En cada uno de los locales donde el Concesionario atiende al público deberá existir, a disposición del mismo, un LIBRO DE QUEJAS previamente autorizado por la Autoridad de Aplicación; al cual deberá tener acceso directo el Ente Regulador(E.R.S.A.C.), de acuerdo al Anexo XV Parte B Inc. 6, del P.B.C.

Deberá indicarse en un cartel o vitrina transparente la existencia del mismo.

El Concesionario está obligado a recibir y registrar adecuadamente todas las quejas y/o reclamos que los Usuarios les hagan llegar, por cualquier medio adecuado.

Todas las quejas y/o reclamos registrados en este Libro deberán ser comunicados a la Autoridad de aplicación dentro de los 10 (diez) días hábiles de recibidos por el Concesionario.

Cuando la queja fuera motivada por interrupción del servicio, el Concesionario deberá comunicar al E.R.S.A.C. dentro de las 24 (veinticuatro) horas de recibida, mediante nota, telex, facsímil, u otro medio adecuado, indicando fecha de recepción y domicilio del Usuario,

Dentro de los 10 (diez) días hábiles deberá remitir copia de la queja, y la información correspondiente.

##### **ARTÍCULO 45º- Capacitación del Personal:**

El personal de atención al público recibirá capacitación integral acerca de los aspectos operativos de la empresa y los distintos procedimientos que se llevan a cabo en ella, así como también en lo referente al cuidado de las relaciones con el Usuario y el mejoramiento de los servicios que se prestan.

#### **TÍTULO II**

##### **INFORMACIÓN AL USUARIO.**

##### **ARTÍCULO 46º- Información al Usuario:**

El Concesionario pondrá a disposición del Usuario folletos informativos acerca de los temas de su interés en todas las oficinas comerciales y serán de distribución gratuita. La información de carácter obligatorio estará igualmente a disposición de los Usuarios.

Mantendrá un relevamiento de información permanente que permita adoptar las sugerencias e inquietudes respecto al mejoramiento de los servicios, a tal fin, deberán habilitarse buzones de recepción de sugerencias en todas las oficinas.

Anualmente el Concesionario deberá realizar un informe del desarrollo de las actividades realizadas y de los objetivos del servicio, el que en forma sintética será dado a difusión pública en por lo menos dos (2) medios masivos de comunicación.

#### **ARTICULO 47°- Información del Plan de expansión:**

El Concesionario preparará el programa de difusión del Plan Anual de Expansión y cumplimiento de metas que emprenda por si o a través de obras por terceros.

- a Tipo de servicio a proveer.
- b Fecha estimada de prestación efectiva.
- c Delimitación precisa del área beneficiada o sector de población servida, según corresponda.
- d Toda otra referencia de interés a los usuarios.

El Plan anual deberá ser difundido por cuenta y cargo del Concesionario o a través de dos (2) diarios y notificado a las Municipalidades comprendidas.

#### **ARTÍCULO 48° - Información del Régimen Tarifario:**

Cuando se aprueben modificaciones en uno o más componentes de la estructura tarifaria de lo que pudieren surgir alteraciones en los valores de facturación, el segmento de Usuarios afectados deberá ser informado dentro del período de facturación de efectiva vigencia de la alteración.

### TÍTULO III RECLAMOS

#### **ARTÍCULO 49°- Como dirigirse al Concesionario:**

A los fines de optimizar la relación entre Usuario y Concesionario, se establece el principio de informalismos en las actuaciones que corran por cuenta del primero.

El Usuario contará con los siguientes medios para contactarse o efectuar reclamos al Concesionario:

- a Visita Personal: Personalmente o por medio de apoderado y/o mandatario en legal forma, o en actuaciones entregadas con firmas autenticadas del Usuario por notario, autoridad pública o entidad bancaria o el Ente Regulador o aún a través de actuaciones firmadas solo por el Usuario, cuando comparezca un familiar del mismo que acredite el vínculo con el mismo apellido.
- b Por Teléfono: Por este medio puede solicitar el envío de Personal al domicilio cuando no se encuentre en condiciones de salir del mismo.
- c Por Nota: Dirigiéndose por simple nota al Concesionario. Al respecto será válida también cualquier comunicación recibida por medio postal o telegráfico.

En la factura se consignará obligatoriamente el lugar donde efectuar presentaciones, sin perjuicio de lo cual se considerarán válidas las notificaciones que se cursaren a los domicilios indicados en el Artículo 41° de este Reglamento o al de las oficinas comerciales del Concesionario.

#### **ARTÍCULO 50°- Trámite:**

Cada pedido, presentación o reclamo del Usuario ante el Concesionario, originará la confección por Aguas de Santiago S.A. de un formulario, cuya copia debidamente

numerada será entregada al Usuario como constancia del registro del caso. En el pedido telefónico, se informará al Usuario el número de registro de dicho reclamo. El número de comprobante que corresponda a todo reclamo postal, será informado por el mismo medio. De todo reclamo, se llevará un registro numérico, alfabético, cronológico, centralizado y sistematizado al que tendrá acceso permanente el Ente Regulador.

#### **ARTÍCULO 51°- Documentos para cada trámite.**

Los documentos que el Usuario debe acompañar para la realización de trámites, son los que para cada caso se consignan a continuación, pudiéndose entregar fotocopias simples de los mismos.

- a Situación ante la D.G.I.: Comprobante extendido por la D.G.I. donde conste el número de CUIT y posición fiscal frente al IVA. Última factura abonada o de las últimas si se tratara de varias partidas y acreditación de propiedad o titularidad de la locación y conformidad del propietario en su caso.
- b Cambio de nombre de propietario y/o domicilio postal: Escritura traslativa de dominio o certificación de escribano, libre deuda por servicio de agua o cloaca; Documento de Identidad del solicitante y/o propietario.
- c Reclamo por facturación dudosa, no recepción de facturas o facturas fuera de términos: Última/s facturas/s sobre las que desea reclamar. Todo reclamo por facturación (que comprenda la facturación errónea o parcial) requiere presentar una copia o los originales de las facturas respecto de las cuales se reclama alguna diferencia.
- d Agua para la construcción: Planos de la obra.
- e Empadronamiento y categorización de inmuebles: Plano del inmueble.
- f Conexión de agua y/o cloaca: Plano de instalaciones sanitarias internas.
- g Recategorización de inmueble: Declaración jurada.
- h Reclamo de servicio medido: Facturas sobre las que se realiza el reclamo.
- i Devoluciones: Facturas sobre las que se realiza el reclamo.
- j Informe de deuda: Copia de alguna factura.
- k Oficios y cédulas judiciales: Solo se presentarán en Mesa de Entradas de los domicilios indicados en el Artículo 41°, para su diligenciamiento.
- l Otros: El Concesionario informará por escrito y en las carteleras, los requisitos que deben cumplimentarse en los demás casos no previstos en el presente artículo, previa aprobación del Ente Regulador.

Para proceder a los trámites indicados en a), b), c), e), g), h), i), y los oportunamente indicados en cada caso del) será condición indispensable la presentación de la factura paga correspondiente al último período previo anterior al inició del trámite.

#### **ARTÍCULO 52°- Reclamos por deficiencias del servicio:**

Los reclamos correspondientes a deficiencias en las prestaciones de servicios que afecten a los Usuarios solo precisarán pago de la última factura e informar al Concesionario el domicilio, nombre y apellido del Usuario afectado y la irregularidad denunciada. En estos casos el Concesionario deberá satisfacer el reclamo dentro de las veinticuatro (24) horas de realizado el mismo.

#### **ARTÍCULO 53° - Tiempo de Respuestas:**

El Concesionario deberá dar respuestas y satisfacción alas presentaciones y pedidos de los Usuarios en los siguientes términos.

- a Reclamo en general: Cinco (5) días hábiles de recibido el mismo, conforme Art. 8.4.3. del P.B.C.

- b Pedido de conexión a la red en el área servida: cinco (5) días hábiles de solicitado el mismo.
- c Pedido de reconexión: Veinticuatro (24) horas.
- d Pedido de inspección por denuncia sobre la calidad del agua: Veinticuatro (24) horas.
- e Pedidos sobre el servicio: Cinco (5) días que se extenderán a diez (10) días si se requiere la inspección o análisis de planos de las instalaciones internas.
- f Modificación del sistema de facturación: Treinta días (30) corridos.

Los plazos indicados podrán ser ampliados ante circunstancias particulares, con comunicación al Ente Regulador.

#### **ARTICULO 54° - Recurso ante el Ente Regulador:**

Contra las decisiones o falta de respuesta del Concesionario, se podrá interpretar ante el Ente Regulador un recurso directo dentro de un plazo de cinco (5) días corridos desde el momento en que se notificó el rechazo o venció el plazo que se le otorgan para responder. Si el plazo venciera en días inhábiles se computará el día hábil siguiente. El Ente Regulador antes de resolver, solicitará al Concesionario los antecedentes del reclamo, o cualquier otra información que estime necesaria, fijándose un plazo de cinco (5) días para su respuesta. El Ente Regulador junto con cada solicitud deberá acompañar copia del recurso interpuesto. En oportunidades de resolver, el Concesionario podrá también exponer su opinión sobre la cuestión planteada.

#### **ARTÍCULO 55° - Reclamos sobre facturación:**

Si el reclamo del Usuario versase sobre una factura que ya ha sido pagada, los ajustes que se determinen, ya sea por el propio Concesionario o por el Ente Regulador, serán aplicados en la facturación inmediata posterior al de la resolución respectiva.

Para reclamar contra una factura determinada se deberá acreditar el pago de un monto equivalente al de la factura inmediata anterior no reclamada, en concepto de pago a cuenta de la factura reclamada.

De aceptarse total o parcialmente el reclamo por el Concesionario o por el Ente Regulador, se emitirá una nueva factura con un nuevo plazo para su pago nunca inferior a quince días posteriores de resuelto el caso.

Si el reclamo por facturación no prosperase, el Concesionario podrá refacturar señalando un nuevo vencimiento dentro de los quince (15) días de la notificación de la Resolución definitiva, añadiendo al valor original, el recargo por mora que corresponda, desde que debió ser pagado su importe hasta el efectivo pago.

#### **ARTÍCULO 56° - Notificaciones:**

En todos los casos donde sea obligación del Concesionario notificar al Usuario cualquier situación que requiera del mismo una respuesta o actividad, incluyendo la intimación para el pago de una factura atrasada, la misma deberá realizarse en el inmueble servido o domicilio al que se remita la factura y que aseguren la debida imposición al Usuario de lo que se pretenda notificar.

En aquellos casos en que el inmueble estuviera deshabitado o se tratase de un baldío cuya dirección de facturación fuera el mismo sitio, se considerará notificado de situaciones generales del servicio mediante los avisos públicos que realice la empresa. Si fracasare la notificación en el domicilio del Usuario la notificación estará a disposición del Usuario en la sede de la Empresa.

**ARTÍCULO 57° - Información sobre las metas de inversión para mejorar el servicio:**

Al finalizar cada año el Concesionario deberá informar mediante publicación por lo menos en el periódico de mayor circulación en la Provincia de Santiago del Estero, las mejoras del servicio logradas en ese año.

## TÍTULO IV AUDIENCIAS PÚBLICAS

**ARTÍCULO 58° - (Incorporado por Res. E.R.S.A.C. N° 028 (28/04/98)):**

Deberá convocarse a una Audiencia Pública que tendrá lugar cuando, como consecuencia de procedimientos iniciados de oficio o por denuncias, el Ente Regulador considere violadas disposiciones de este reglamento, o de cualquier otra manera aplicable a la prestación del servicio y en cualquier otro caso en que los intereses de los usuarios se vean afectados directa o indirectamente.

En ningún caso se podrá suspender la prestación del servicio mientras dure la sustanciación del reclamo.

A la Audiencia Pública deberá convocarse a todas las partes interesadas, infractores y damnificados.

La reglamentación del procedimiento a seguir en las audiencias estará a cargo del E.R.S.A.C.

**VISTO:**

Lo dispuesto por el Art. 58 de la Ley Marco Regulatorio No 6225 para la prestación de los servicios de agua y desagües cloacales, y demás normas que regulan la prestación de éste Servicio Público.

**CONSIDERANDO:**

Que es necesario dotar al Usuario del Reglamento específico, con el objeto de establecer normas a las cuáles deben ajustar sus respectivas conductas la Concesionaria Aguas de Santiago S.A. y los Usuarios del Servicio en sus relaciones mutuas y de estos con el Ente Regulador (E.R.S.A.C.).

Que la Empresa Aguas de Santiago S.A. en cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales ha elaborado el Proyecto de Reglamento del Usuario.

Que el mismo ha sido elevado ha conocimiento del E.R.S.A.C. para su análisis y posterior aprobación.

Que el referido proyecto, presentado originariamente, ha sido modificado por la Comisión designada al efecto por el E.R.S.A.C., ordenándose la inclusión de las mismas al proyecto de reglamento, como condición para su aprobación.

Que la Concesionaria ha dado cumplimiento a ello, por lo que es necesario procederá su aprobación.

Que en consecuencia, el Directorio se encuentra facultado para el dictado del acto administrativo correspondiente, en virtud de lo dispuesto por la Ley de creación del E.R.S.A.C.

**POR ELLO**

**EL DIRECTORIO DEL ENTE REGULADOR  
DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y CLOACA  
RESUELVE**

**ARTICULO 1:** **APROBAR** el Reglamento del Usuario de los Servicios de Agua Potable y Desagües Cloacales, que se adjunta a la presente.

**ARTICULO 2:** **NOTIFICAR** a la Concesionaria Aguas de Santiago S.A., a los fines de que ponga en conocimiento de la totalidad de los usuarios, en la jurisdicción de la concesión, el presente Reglamento, procediendo a la entrega de un ejemplar del mismo, conjuntamente con la emisión de factura inmediatamente posterior a la fecha de la presente resolución.

**ARTICULO 3:** **NOTIFICAR** por medio de Mesa de Entradas a: Secretaria General de la Gobernación, al Ministerio de Obras y Servicios Públicos, al Defensor del Pueblo de la Provincia, a la Gerencia General del E.R.S.A.C., al Boletín Oficial para su publicación 1, etc.; cumplido registrar y archivar.