

REGLAMENTO DEL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE Y DE DESAGÜES CLOACALES DE LA CIUDAD DE VILLA OCAMPO
DISPOSICIONES GENERALES

SECCION I – Del reglamento del usuario

- 1- **Objeto:** El presente “**Reglamento del Usuario**”, establece los lineamientos de las normas que regularán las relaciones entre los **Usuarios**, la **Cooperativa Telefónica de Provisión de Obras y Servicios Públicos, Sociales, Asistenciales, de Vivienda, Préstamo, Producción y Comercialización Villa Ocampo Limitada (COTELVO Ltda.)**, en adelante “**la Prestadora**” y el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, respectivamente, conforme a las definiciones establecidas en el art.3 de la Ley 11.220 y sin perjuicio de las definiciones específicas adoptadas en este reglamento.
- 2- Será responsabilidad del Ente Regulador de Servicios Sanitarios controlar la aplicación y cumplimiento de los lineamientos regulados en el anexo C de la Ley 11.220 establecidos en el presente reglamento, aplicando eventualmente los procedimientos o sanciones que correspondan, de acuerdo a las Normas Aplicables.
- 3- En caso de discrepancias o dudas sobre la interpretación de las cláusulas del reglamento particular dictado por la Prestadora, las decisiones fundadas del Ente Regulador de Servicios Sanitarios tendrá fuerza ejecutiva y serán de aplicación obligatoria, sin perjuicio de los recursos establecidos por las Normas Aplicables.
- 4- A los efectos del presente se considerarán Usuarios a todos los sujetos de derecho, ya sean propietarios, consorcios de propietarios, poseedores o tenedores de inmuebles que reciban o deban recibir el servicio de agua potable y/o desagües cloacales, dentro del ámbito de la concesión, que se establece en la zona urbana, suburbana y eventualmente rural de la ciudad de Villa Ocampo, Provincia de Santa Fe, con las salvedades y excepciones establecidas en la Ordenanza y Contrato de Concesión. Los usuarios están obligados a cumplir con los reglamentos vigentes y no les está permitido el aprovisionamiento de agua potable o la utilización de servicios cloacales que no sean los prestados por la Prestadora o autorizados por la Prestadora y/o el Enress.
- 5- A los efectos del presente reglamento, se considerarán:

INSTALACIONES EXTERNAS o RED PÚBLICA

- a) **Agua Potable:** Toda la red exterior de distribución de agua potable y se extiende hasta el enlace a las instalaciones internas de los inmuebles establecidos.
- b) **Desagües Cloacales:** Toda la red exterior de recolección de los desagües cloacales que se extiende hasta el enlace a las instalaciones internas de los inmuebles establecidos.

INSTALACIONES INTERNAS

- a) **Agua Potable:** Se entenderá por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la distribución de Agua Potable, en este caso, el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la llave maestra, el medidor de caudales o la línea de edificación, lo que se encontrare en último término, medido en el recorrido de la cañería y en sentido de ingreso a la propiedad. La llave maestra o el medidor, en su caso, se considerarán parte integrante de las redes externas.
 - b) **Desagües Cloacales:** Se entenderá por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la descarga de los líquidos cloacales domiciliarios hasta el punto de enlace con la red pública, en este caso, el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la caja de acceso o la línea de edificación, lo que se encontrare en último término, medido en el recorrido de la cañería y en sentido de ingreso a la propiedad. La caja de acceso se considerará parte integrante de las redes externas.
- 6- Este Reglamento del Usuario estará disponible para ser consultado en las Oficinas comerciales de la Prestadora, quien entregará o enviará una copia gratuita del Reglamento a los Usuarios que así lo soliciten.

- 7- A propuesta de los Usuarios, de la Prestadora o del Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrán disponerse modificaciones a este Reglamento, las cuales serán publicitadas con antelación a su entrada en vigencia.
- 8- Las normas de procedimiento interno de la Prestadora no podrán ser tales que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños, importen renuncia o restricción a los derechos de los Usuarios protegidos por este Reglamento y las Normas Aplicables, o contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba, en perjuicio de los Usuarios. Dichas normas deberán ser uniformes, generales y estandarizadas para todos los Usuarios.

SECCION II – De los derechos y obligaciones de los usuarios

- 9- La conexión a los servicios de agua potable y desagües cloacales que estuvieran disponibles en las condiciones establecidas en las normas aplicables será obligatoria dentro del área de la concesión por lo que previa notificación a los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores o tenedores, los inmuebles respectivos deberán ser conectados a los servicios. Está prohibido a los usuarios reales mantener o conectar otras fuentes de agua que no sean las autorizadas por la Prestadora. Los tanques sépticos y todo otro desagüe cloacal alternativo deberán ser cegados por los usuarios reales a su costo. Los usuarios estarán obligados al pago de la conexión domiciliaria, con arreglo a las normas aplicables. En general establecen los siguientes derechos y obligaciones de los Usuarios en relación a la prestación de los servicios, correlativos a las obligaciones y derechos de la Prestadora, sin perjuicio de lo establecido en las normas aplicables.

II – 1 Derechos y obligaciones de los Usuarios con relación a la prestación del servicio General.

- 10- Recibir, a su requerimiento, y en forma gratuita, aquella información específica que les permita conocer sus derechos y obligaciones y prevenir los riesgos que puedan derivarse de sus acciones.
- 11- Exigir la prestación de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales conforme a los niveles de calidad y alcances establecidos en las normas aplicables.
- 12- Recibir agua potable con una presión mínima de 7 m.c.a. y de acuerdo a los parámetros de calidad establecidos por las normas aplicables, en cantidad suficiente y de manera continua y regular durante las veinticuatro (24) horas de todos los días del año, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas.
- 13- Evacuar los residuos cloacales domiciliarios a gravedad, sin retención temporaria en las instalaciones internas, de manera continua y regular durante las veinticuatro (24) horas de todos los días del año, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas.
- 14- Solicitar autorización previa a la Prestadora para incorporación al servicio de desagües cloacales los usuarios industriales, entendiéndose por tal los usuarios que generan excedentes cloacales como consecuencia del desarrollo de actividades comerciales, industriales, etc., cuya calidad y cantidad sea similar o distinta de la de los usuarios domiciliarios tipo, por tal motivo deberán solicitar autorización para su incorporación al servicio, respetando la normativa vigente a tal fin y teniendo obligación de ejecutar a su cargo y costo el pre-tratamiento que la prestadora le comunicara por escrito para permitir su conexión al sistema de cloacas. En caso de realizar la conexión sin la previa autorización de la Prestadora, el usuario industrial será pasible de las sanciones previstas en la normativa vigente.
- 15- Abstenerse de realizar conexiones a las redes públicas por cuenta propia o por terceros, salvo que se obtenga previamente la expresa autorización de la Prestadora.
- 16- Instalar a su cargo y bajo la supervisión de la Prestadora, los servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal y mantener dichas instalaciones en adecuadas condiciones de funcionamiento de forma tal que no alteren el funcionamiento de la red pública ni contaminen el agua en distribución, conforme a lo establecido en las normas aplicables. La Prestadora estará facultada para verificar y controlar las instalaciones de servicios domiciliarios internos de agua y desagües cloacales, pudiendo ordenar las modificaciones y adecuaciones que resulten necesarias para la normal prestación del servicio. Cuando la Prestadora detecte conexiones clandestinas o no autorizadas procederá a su des-

mantelamiento o anulación, procediéndose al secuestro de los materiales usados en ellas. En caso de que un hecho contaminante tuviere origen en las instalaciones internas, los Usuarios que lo hubieren originado serán responsables de las consecuencias generadas por aquel y pasibles de las penalidades establecidas en las normas aplicables.

- 17- Efectuar las reparaciones en las instalaciones internas que ocasionen fugas, pérdidas de agua o perjuicios a terceros. En caso contrario, y luego de ser emplazados por el Prestador, mediante notificación fehaciente, a efectuar tareas correspondientes en el término de diez (10) días hábiles, éstos podrán realizar los trabajos correspondientes facturando a los Usuarios los costos debidos e imponiendo las penalidades establecidas en las normas aplicables.
- 18- Colocar dentro del predio una llave de paso para uso particular, estando prohibido abrir o cerrar la llave que la Prestadora tiene instalada en los medidores, caso contrario será pasible de las sanciones determinadas en las normas aplicables.
- 19- Comunicar a la Prestadora cualquier pérdida y/o desperfecto que observe en los sistemas de agua potable o desagües cloacales, como deber de colaboración.
- 20- Utilizar el agua potable que se suministra en los domicilios particulares para el consumo humano, higiene personal, de la ropa, de los utensilios y de los enseres del uso doméstico en general. La Prestadora está facultada para autorizar el uso para otros fines que los señalados precedentemente, siempre que la capacidad de las fuentes lo permita y no resulte afectado el consumo de la población. El solicitante no podrá hacer uso del servicio de agua potable para otros fines hasta tanto no sea autorizado por la Prestadora.
- 21- Eliminar las bombas succionadoras de agua instaladas directamente sobre la red y toda otra fuente alternativa de agua. En caso que los usuarios quieran mantener una fuente alternativa de agua deberán solicitarlo a la Prestadora, quien resolverá conforme a las normas aplicables.
Asimismo se prohíbe la perforación de pozos a cualquier profundidad dentro de una distancia mínima de las fuentes subterráneas de provisión de agua de la Prestadora, de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables.
- 22- Cegar, a su cargo, los tanques sépticos y/o pozos negros existentes y todo otro desagüe cloacal con que pudiere contar el inmueble en los casos de sistemas separativos, dentro del primer año de haberse habilitado el servicio en su cuadra. En caso de negativa serán de aplicación las penalidades establecidas en las normas aplicables, previa intimación fehaciente por el término de diez (10) días hábiles.
- 23- Evitar el vertido de efluentes no autorizados por las normas aplicables. En caso de incumplimiento, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios impondrá las penalidades correspondientes establecidas en las normas aplicables.
- 24- Evitar la descarga de cuerpos extraños no habituales por el sistema de desagües cloacales que ocasionen o pudieren ocasionar bloqueos en los sistemas. Para los casos de bloqueos cuya reparación no esté comprendida en las obligaciones específicas de la prestadora, ésta podrá exigir a los usuarios responsables el pago de los trabajos de desbloqueo realizados.
- 25- Permitir la inspección y muestreo de los efluentes descargados a las redes de desagües cloacales.
- 26- Abstenerse de incorporar a la red colectora pública de desagües cloacales, excedentes pluviales provenientes de techos, patios, o cualquier otro origen, por lo que será total y absolutamente responsable por los daños y consecuencias en la red pública el usuario que lo hubiere originado y serán responsables de las consecuencias generadas por aquel y pasibles de las penalidades establecidas en las normas aplicables.
- 27- Abstenerse de realizar oposición infundada a la anulación o aislamiento por parte de la Prestadora de toda fuente o conexión que pudiera poner en riesgo la salud pública, las fuentes de agua, la prestación del servicio, los recursos hídricos o el medio ambiente. En tal caso para la anulación o aislamiento respectivo la Prestadora podrá hacerse asistir por la fuerza pública dando oportuna intervención al ENRESS.
- 28- Contar con la provisión de agua en forma gratuita para el caso de incendios.

II – 2. Derechos y obligaciones de los Usuarios en relación con la prestadora.

- 29- Suscribir la solicitud tipo para la conexión a las redes de agua potable y/o desagües cloacales, que suministrará la Prestadora en sus oficinas comerciales.
- 30- Recibir información general, veraz y suficiente sobre los servicios para el ejercicio útil de sus derechos, en los términos de las normas aplicables. Solicitar y obtener de la Prestadora, constancia escrita con información general sobre los servicios suministrados.
- 31- Pagar los servicios que se le presten según la tarifa y categoría a la que pertenezca y los cargos correspondientes a conexión, desconexión, reconexión, inmueble deshabitado, cambio de lugar de conexión, y los demás cargos previstos en el Régimen Tarifario vigente.
- 32- Recibir la comunicación de cortes programados del servicio o disminuciones en el caudal de evacuación con una anticipación mínima de cuarenta y ocho (48) horas.
- 33- Recibir respuesta y satisfacción a las presentaciones y pedidos relacionados a reclamos técnicos, por parte de la Prestadora, dentro de las 72 horas de formulado.
Con respecto a reclamos comerciales que pudieren efectuarse, las respuestas deberán darse en los siguientes términos:
 - a) Reclamos en general: 10 (diez) días corridos de recibido el reclamo presentado por escrito, desde la fecha de recepción.
 - b) Cuando se requiera la reparación de averías en el servicio de agua, que comprometan la salud de un usuario o un grupo de usuarios, el plazo de respuesta no podrá superar las 24 horas.
 - c) Cuando se requiera la reparación de averías en el servicio de cloacas, con o sin desborde de líquidos cloacales, que comprometan la salud de un usuario o un grupo de usuarios, el plazo de respuesta no podrá superar las 24 horas.
 - d) Pedido de inspección por denuncia sobre la calidad del agua suministrada o del efluente vertido a la red: 24Hs.
 - e) Reclamo sobre el servicio: 10 días corridos que se extenderán a 20 días si se requiere la inspección o análisis de planos de las instalaciones internas.La falta de respuesta en los plazos indicados dará derecho al usuario a considerar denegado su pedido y podrán interponer un recurso directo ante el ENRESS, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto por el art.30 de la Ley N° 24240.
- 34- Conocer el informe anual respecto de las actividades desarrolladas por la Prestadora así como las características generales de los planes de mejoras y desarrollo, el régimen tarifario y el servicio general.
- 35- Recibir un trato cortés, correcto y diligente por parte del personal de la Prestadora, así como respuestas adecuadas a sus consultas o reclamos.
- 36- Conocer con la debida antelación la documentación necesaria para la realización de los trámites relacionados con el servicio. En particular, la Prestadora deberá minimizar los requisitos, estableciendo procedimientos ágiles y no burocráticos.
- 37- Recibir respuestas respecto de las sugerencias e inquietudes razonables que formulen en relación al mejoramiento del servicio. A tal fin existirán canales de comunicación permanentes habilitados por la Prestadora, que deberán ser de fácil acceso para los usuarios.
- 38- Peticionar respecto de aspectos determinados del servicio brindado o por brindar y efectuar los reclamos que pudieran corresponder frente a la Prestadora, como consecuencia de cualquier incumplimiento de las obligaciones emergentes de este Reglamento y las normas aplicables.
- 39- Recibir comprobante debidamente registrado de todo reclamo o trámite iniciado ante la Prestadora, debiendo la Prestadora llevar un registro de reclamos sistematizado, con acceso al ENRESS a todos los campos de la base de datos; así como la indicación del plazo para su resolución. En caso de tratarse de un reclamo telefónico los Usuarios recibirán verbalmente dicha información.
- 40- Recibir la inspección gratuita de las conexiones por parte de la Prestadora, en los casos de baja presión o insuficiente caudal de agua potable, o para el sistema de desagües cloacales, con problemas de

evacuación de líquidos u olores en el domicilio, dentro de los plazos que determine el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, de acuerdo a las normas aplicables.

En caso de solucionarse el inconveniente previamente a la visita del inspector, los Usuarios deberán comunicar la cancelación del reclamo a la Prestadora.

Para el caso de resultar necesario de acuerdo a las normas aplicables, la Prestadora complementará el servicio de agua potable, mediante vehículos aguadores, sin cargo para los Usuarios.

- 41- Solicitar y obtener la verificación gratuita del buen funcionamiento de los medidores de agua, cuando existan dudas fundadas y razonables sobre las lecturas de consumo efectuadas, basadas en elementos fehacientes de apreciación, que serán determinados en las normas aplicables.
- 42- Acordar con la Prestadora los cargos aplicables para el vertido de efluentes industriales que no se ajusten a las reglas de admisibilidad previstas en el anexo B y las normas aplicables, siempre y cuando la Prestadora haya optado por recibir dichos efluentes. El acuerdo especificará como mínimo la calidad química y biológica de los efluentes a recibir, los caudales previstos y las penalidades estipuladas para casos de incumplimiento, en el marco de lo previsto en las normas aplicables.
Para el caso que la Prestadora no opte por la recepción de los efluentes, estarán facultados asimismo para cortar el servicio público de desagües cloacales en los casos que dichos efluentes no se ajusten a las reglas de admisibilidad previstas en las normas aplicables o por razones atinentes a la capacidad hidráulica de transporte y evacuación de las instalaciones existentes, a fin de proteger las instalaciones operadas.
- 43- Gestionar las solicitudes de conexión en las oficinas comerciales de la Prestadora, presentando los planos correspondientes de instalación interna que permitan definir la ubicación de la conexión y la evaluación de su diámetro.
- 44- Recibir notificación fehaciente de la fecha en que se realizará la conexión. En caso de incumplimiento generador de daños para los Usuarios, estos podrán reclamar una compensación según lo establecido en las normas aplicables.
- 45- Solicitar otras conexiones o conexiones suplementarias cuando coexistan en el mismo inmueble varias unidades habitacionales o funcionales independientes aún que no se encuentren reglamentadas como propiedad horizontal, y por todo otro motivo o causa que resulte justificada a criterio de la Prestadora.
- 46- Solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro cuando ante un reclamo, técnicamente se comprobara que es necesario, para posibilitar a los Usuarios la obtención de un mayor volumen de provisión o evacuación de agua en relación a procesos industriales o comerciales, conforme a las normas aplicables, y por toda otra causa que resulte justificada a criterio de la Prestadora. En este caso y en el del artículo anterior se determinará, los porcentajes de costeo de las obras necesarias, ya sea a cargo del usuario o de la prestadora, luego de analizado cada caso en especial.
- 47- Permitir el acceso a personal de la Prestadora para la realización de inspecciones, por razones de servicio o para mantener actualizados los archivos comerciales. En todos los casos, las visitas deberán realizarse en horario razonable y el personal correspondiente deberá vestir uniforme identificatorio exhibiendo credenciales adecuadas. Dichas credenciales deberán encontrarse en buen estado de conservación e incluir la fotografía de su titular, la restricción de horario podrá ser exceptuada en caso de graves emergencias operativas.
- 48- Aceptar la suspensión del servicio por períodos de corta duración y sin previo aviso en los casos en que se presenten situaciones tales como reparaciones, nuevas conexiones, limpieza, que hacen al mejor funcionamiento general del servicio.
- 49- Aceptar la suspensión del servicio sin previo aviso en casos excepcionales e imprevistos tales como incendios, y por el período de tiempo que fuera necesario e indispensable para combatir el siniestro.

II – 3. Derechos y obligaciones de los Usuarios con relación al Ente Regulador de Servicios Sanitarios

- 50- Exigir el estricto cumplimiento de las normas aplicables.
- 51- Interponer un recurso directo frente al silencio de la Prestadora ante un requerimiento o reclamo determinado. En particular se considerará que hay silencio de la Prestadora:
- a) Luego de diez (10) días corridos, para las consultas por reclamos presentados anteriormente por escrito.
 - b) Cuando los Usuarios requiriesen en forma justificada una visita a su domicilio, luego de transcurridos cinco (5) días corridos de realizado el requerimiento por escrito sin que ésta se hubiere producido.
 - c) Cuando se requiera la reparación de averías que comprometan la salud de un grupo de Usuarios, luego de transcurridos dos (2) días corridos de efectuada la solicitud por escrito, sin que los trabajos correspondientes se hubieren iniciado.
- 52- Recurrir por vía de apelación en caso de deficiente prestación del servicio, excesos en la facturación, o cualquier otro incumplimiento de la Prestadora, cuando el reclamo no hubiere sido atendido por éstos en forma oportuna o satisfactoria.
- 53- Denunciar cualquier conducta irregular u omisión de la Prestadora o sus agentes que pudiere afectar sus derechos o perjudicar el servicio.
- 54- Obtener una decisión fundada frente a todo reclamo interpuesto.

II – 4. Derechos y obligaciones de los Usuarios en situaciones de emergencias

- 55- Recibir información de la Prestadora en el menor tiempo posible respecto de las reparaciones, tareas de mantenimiento u otras que deban realizarse o que hayan sido realizadas por razones de emergencia y que afecten la presión y/o caudal de suministro o evacuación de efluentes cloacales.
- 56- Acceder a un servicio de atención de emergencias relativas a la prestación del servicio que será operado por el personal idóneo y competente a cargo de la Prestadora.
- 57- Solicitar y obtener de la Prestadora la investigación de aquellas situaciones consideradas por los Usuarios como de potencial riesgo sanitario, siempre y cuando ello sea razonable conforme con las normas aplicables.
- 58- Recibir la inspección gratuita de las instalaciones sanitarias internas por parte de la Prestadora, en aquellos casos que pueda estar en riesgo la salud pública. De ser pertinente, la Prestadora deberá efectuar los análisis que correspondieren en forma gratuita.
- 59- Recibir a través de los medios de información masiva la información necesaria sobre los procedimientos a seguir en caso que la Prestadora detectase algún problema respecto de la calidad del agua, que pudiese afectar la salud de la población.
- 60- Recibir suministro alternativo y gratuito de agua en aquellos casos en que la Prestadora deba interrumpir el servicio por un plazo mayor a 18 (dieciocho) horas consecutivas. En el caso de usuarios industriales dicho plazo podrá ser acortado mediante resolución fundada del Ente Regulador, en función de los usos que aquellos asignen al servicio por dichos usuarios, y de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables.
- 61- Recibir la evacuación de los efluentes por algún método alternativo y gratuito en aquellos casos en que la prestadora deba interrumpir el servicio por un plazo mayor a 18 (dieciocho) horas consecutivas. En el caso de usuarios industriales dicho plazo podrá ser acortado mediante resolución fundada del Ente Regulador, en función de los usos que aquellos asignen al servicio por dichos usuario, y de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables.

II – 5. Derechos y obligaciones de los Usuarios relacionados al pago del servicio recibido.

- 62- Abonar las facturas correspondientes en función de los servicios recibidos y/o disponibles de acuerdo con el régimen tarifario aprobado por la autoridad competente.
- 63- Conocer el régimen tarifario aplicable y sus sucesivas modificaciones, de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables, con una anticipación suficiente.
- 64- Recibir con adecuada antelación de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables, la comunicación por parte de la Prestadora, de toda modificación en los parámetros de cálculo de los valores tarifarios particulares que no se deriven de una modificación general del régimen tarifario.
- 65- Reclamar ante la Prestadora cuando los importes facturados por éstos no se correspondan con el régimen tarifario vigente. Una vez formulado el reclamo, los Usuarios no podrán ser intimados al pago de la factura reclamada si se avinieren a cancelar el monto de la última factura consentida, en carácter de pago provisorio y a cuenta del monto que resulte de la resolución de su reclamo.
Si la Prestadora rechazara fundadamente el reclamo, los Usuarios deberán pagar el monto adeudado con más los intereses y recargos que correspondan de acuerdo a las normas aplicables.
La posterior recurrencia al Ente Regulador de Servicios Sanitarios por parte de los Usuarios no suspenderá la obligación de pago, en función de lo determinado por la Prestadora.
- 66- Conocer con una anticipación mínima de sesenta (60) días corridos cualquier alteración de los períodos de facturación aprobada por el Ente Regulador de servicios Sanitarios. Dichos períodos no podrán ser menores a un mes calendario.
- 67- Conocer a través de la respectiva factura, los lugares y formas de su cancelación, y toda otra información relacionada con la instrumentación del pago.
- 68- Conocer, a través de la factura, todos los elementos constitutivos de la tarifa individual de cada servicio.
- 69- Conocer, en caso de obtener un plan de facilidades de pago otorgado por la Prestadora, una adecuada discriminación del total de los intereses a pagar, el saldo de deuda, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización del capital, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiere y monto total financiado a pagar.
- 70- Abonar los cargos de conexión, no conexión, desconexión, de inmueble deshabitado, cambio de lugar de conexión y reconexión al sistema, el recargo por corte del servicio y por falta de pago cuando ello resulte procedente según las normas aplicables y otros conceptos similares.
- 71- Abonar el cargo de infraestructura que permita cubrir el costo de las redes distribuidoras o de las redes colectoras, que admitan conexiones domiciliarias y sus correspondientes conexiones. El monto a abonar será aquel que el Ente regulador de Servicios Sanitarios hubiere autorizado para cada obra en particular, siempre que se encuadre bajo los mecanismos, parámetros y exigencias contenidas en las normas aplicables y que fuere informado a los Usuarios con no menos de sesenta (60) días corridos de anticipación a la fecha de habilitación del servicio.
- 72- Abonar la amortización de los préstamos que se hubieran tomado o de los fondos propios de la Prestadora ajenos a los servicios utilizados para la realización de obras de Agua Potable y/o Desagües Cloacales.
- 73- Abonar un cargo para compensar las obras básicas que demande la incorporación al servicio de determinados centros urbanos, conglomerados rurales concentrados o áreas parciales de estas concentraciones poblacionales que se encuentran fuera de ámbito de la concesión, conforme lo establecido en el art.3 de la Ley N° 11.220. El valor de dicho cargo será aprobado por el Ente regulador de Servicios sanitarios sobre la base del costo de la incorporación que no resulte recuperable durante la vigencia de la prestación del servicio a través del régimen tarifario aplicable.
- 74- Recibir una propuesta de pago del cargo de incorporación y/o infraestructura por parte de la Prestadora, que involucre un período de financiación razonable con un costo financiero adecuado a las condiciones del mercado.
- 75- Abonar montos adicionales con más las penalidades que pudieran corresponder en caso de comprobarse modificaciones o conexiones clandestinas o de otro tipo no informadas a la Prestadora y que pudieran afectar el cálculo de los valores vigentes a la fecha de comprobación, comprendiendo el pe-

río de tiempo transcurrido desde la presunta modificación hasta el momento en que ésta fuera detectada, el cual no podrá ser mayor de un (1) año de antigüedad.

- 76- Recibir las devoluciones por montos pagados en exceso a los correspondientes por el servicio recibido, ya sea en efectivo o como imputación de pago anticipado del servicio recibido o a recibir, a su elección. El régimen de devoluciones sufrirá los mismos intereses y recargos, para situaciones análogas, que el régimen de pagos en situación de mora de acuerdo con las normas aplicables.
- 77- Informar a la Prestadora respecto de las modificaciones en su situación fiscal.
- 78- Negarse a abonar el consumo medido del servicio cuando el monto debido surja como consecuencia de consumos estimados por tercera vez en el año calendario, y siempre que esta situación no resulte imputable a los Usuarios. En todos los casos, las estimaciones deberán realizarse considerando los promedios mensuales estacionales de consumo del inmueble en cuestión o de inmuebles de características similares, de acuerdo con las normas aplicables.

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

- 79- Recibir, en caso de falta de pago por un lapso mayor al establecido en las normas aplicables para el pago de una factura, emplazamiento por cinco (5) días hábiles para cancelar la deuda bajo apercibimiento de corte del servicio. Dicha intimación de pago será realizada de manera fehaciente por la Prestadora, por no menos de dos (2) oportunidades, con un intervalo mínimo de dos (2) semanas entre cada una de ellas. Cumplidos estos recaudos, y previo aviso cursado al usuario con no menos de siete (7) días de antelación al corte del servicio con excepción de aquellos casos en que se compruebe un incumplimiento del Usuario de pagos intimados por resolución judicial, o sobre los que exista acuerdo entre el Usuario y la Prestadora a raíz de una mora anterior, la Prestadora podrá cortar el servicio. El aviso previo de corte podrá ser efectuado simultáneamente con el segundo reclamo indicado.
- 80- Recibir el servicio restablecido una vez cancelada la deuda que origino el corte, incluyendo los intereses y recargos y el correspondiente cargo de reconexión, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de regularizada la situación de morosidad en que se encuentre el usuario. En caso contrario los Usuarios tendrán derecho a recibir, por parte de la Prestadora, una compensación, según el criterio establecido en las normas aplicables, por cada día de atraso en el restablecimiento del servicio.
- 81- No sufrir el corte del servicio cuando exista acuerdo con la Prestadora, fehacientemente documentado, sobre el pago del monto adeudado, en aquellos casos en que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios hubiere ordenado suspender la desconexión, en casos de urgente necesidad demostrada conforme resolución fundada del Ente Regulador de Servicios Sanitarios y en las situaciones previstas en el art. 18 del Régimen Tarifario.
- 82- Recibir con suficiente antelación, de acuerdo a las normas aplicables, la notificación acerca del corte del servicio público de desagües cloacales, en los casos que la Prestadora estuvieren obligados a hacerlo frente al cumplimiento de los parámetros de calidad de efluentes, conforme a lo establecido en las normas aplicables.

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

- 83- Los Usuarios potenciales gozarán exclusivamente de los derechos consignados en los art. 10, 24, 30, 34, 35, 36, 38, 39, 50, 51, 52, 53, 54, 71, 73 y 74 de este Reglamento, sin perjuicio de lo establecido en el art. 74 de la Ley N° 11.220.
- 84- Podrán construir sistemas de captación y distribución de agua potable y de recolección y tratamiento de desagües cloacales, y siempre que no existan obras proyectadas por la prestadora y aprobadas por el Ente Regulador con fecha cierta de ejecución para el suministro del servicio. Los Usuarios deberán formular las respectivas solicitudes a la Prestadora, quien deberá resolver la autorización o denegatoria en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días corridos desde su presentación, prorrogable fundadamente por única vez y por un período igual. Vencido el plazo sin que la Prestadora

se hubiere expedido, la solicitud se considerará denegada automáticamente, sin perjuicio de la posibilidad de recurrir ante el Ente Regulador de Servicios Sanitarios.

SECCION III – Interpretación del reglamento.

85- Todo lo no expresamente previsto en el presente Reglamento será resuelto por la Prestadora de acuerdo con lo dispuesto en las demás normas aplicables, y la intervención del ENRESS en caso que sea necesario.