



CONCEJO DELIBERANTE
DE LA CIUDAD DE
RÍO TERCERO

"2023 - A 40 AÑOS, DEMOCRACIA PARA SIEMPRE"

Río Tercero, 28 de diciembre de 2023

ORDENANZA N° Or 4751/2023 C.D.

VISTO: Que surge la necesidad de establecer las normas que regirán las relaciones entre el Concesionario del servicio de Provisión de Agua Potable y los Usuarios de dicho servicio.

Y CONSIDERANDO: Que el servicio de Provisión de Agua Potable en la Ciudad de Río Tercero, actualmente es prestado por la Cooperativa de Obras y Servicios Públicos Ltda. De Río Tercero conforme Ordenanza N° Or 4753 /2023 C.D.

Que el ámbito de aplicación del presente Reglamento comprende el servicio de Provisión de Agua Potable en las condiciones y en el área territorial de la Concesión, establecida en el Contrato de Concesión.

Que asimismo se deben determinar las condiciones, plazos y metodología con que será prestado el servicio.

Que además deben ser fijados los derechos y obligaciones que tendrán los usuarios como así también el concesionario.

Atento a ello

**EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE RÍO TERCERO, SANCIONA CON
FUERZA DE:
ORDENANZA**

Art.1º: APRUÉBESE el REGLAMENTO DEL USUARIO DEL SERVICIO DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE DE LA CIUDAD DE RÍO TERCERO que establece los derechos y deberes de las partes, por lo tanto, formará parte integral de la relación Usuario - Concesionario.

Art.2º: DÉSE al Departamento Ejecutivo Municipal, para su promulgación.

Dada en la Sala de Sesiones del Concejo Deliberante de la Ciudad de Río Tercero, a los veintiocho días del mes de diciembre del año dos mil veintitrés.

PAULA DE BIASE DI PAOLA
SECRETARIA
CONCEJO DELIBERANTE
CIUDAD DE RIO TERCERO



Abg. ALBERTO C. MARTINO
PRESIDENTE
CONCEJO DELIBERANTE
CIUDAD DE RIO TERCERO



Reglamento del Usuario Del Servicio de Provisión de Agua Potable de la ciudad de Río Tercero REGLAMENTO DEL USUARIO

CAPITULO I: GENERALIDADES

Sección 1: Objeto

Artículo 1°: El presente Reglamento del Usuario del Servicio de Provisión de Agua Potable, tiene el objeto de establecer normas que regirán los derechos y obligaciones de los usuarios y del prestador del servicio público de agua potable, en relación a las conexiones domiciliarias y la relación entre ambas partes.

Sección 2: Definiciones

Artículo 2°: La Provisión de agua potable constituye un servicio público vital para la salud, que debe ser prestado en condiciones que garanticen su cantidad, calidad, cobertura, generalidad, continuidad y regularidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación a los usuarios, la protección del medio ambiente y el uso racional del recurso con una tarifa justa y razonable. Agua potable es el agua que cumple con todos y cada uno de los límites impuestos por la "Norma de Calidad de Agua para Bebida", según lo establecido por la Secretaría de Recursos Hídricos y Coordinación u organismo que lo remplace.

Agua Corriente es el agua que no cumple con alguno de los límites impuestos, pero cuya ingestión puede ser autorizada por períodos limitados sin que esto implique trastornos orgánicos graves.

Artículo 3°: La prestación de este servicio comprende la distribución y comercialización de agua para consumo doméstico, comercial e industrial. También comprende las actividades empresariales, industriales, comerciales, operativas y económico financieras necesarias para la prestación del servicio y aquellas destinadas a la conservación, mantenimiento, mejoramiento, reposición y ampliación de las instalaciones necesarias, la conexión y suministro del servicio a todo usuario que esté en condiciones de recibirlo, y el cobro de las tarifas y/o cargos que correspondan.

La prestación a industrias, será factible siempre que esto no afecte negativamente al suministro para consumo humano.

Artículo 4°: La prestación del servicio de provisión de agua potable se rige por las disposiciones de la Ley Nro. 5589 (Código de Aguas) y el Decreto Provincial Nro. 529/84 y su modificatorio Nro. 597/94 (Marco Regulador de la Provincia de Córdoba). El contrato de concesión de servicio; y las disposiciones de este Reglamento.

Artículo 5°: El ámbito de aplicación del presente Reglamento, es igual al ámbito territorial de la concesión, en el radio cubierto por la red instalada, y por medio de las extensiones, que conforme a las factibilidades técnicas, resulten autorizadas por el titular del servicio.

Artículo 6°: El Titular del Servicio es la Municipalidad de Río Tercero.



El Consejo Auditor de los Servicios Públicos creado por Ordenanza N° 2957/2008CD y el Ente de Control de los Servicios Públicos creado por Decreto N° 159/2012, son la autoridad de aplicación con el marco de las facultades conferidas en el instrumento normativo de su creación.

La Subsecretaría de Recursos Hídricos de la Provincia es la autoridad de aplicación en sus respectivas competencias del Marco Regulator del Servicio de Agua Potable para la Provincia de Córdoba.

Artículo 7°: El Concesionario es la Cooperativa de Obras y Servicios Públicos Limitada de Río Tercero, o aquel que resulte adjudicatario en el futuro.

Artículo 8°: Usuarios son las personas físicas o jurídicas que reciban del Concesionario el servicio de provisión de agua potable, que sean propietarios, consorcios de propietarios según Ley 13.512, poseedores tenedores o cualquier otro título legítimo de inmuebles edificados o no, que linden con calles o plazas de carácter público en donde existan conducciones de agua potable para ese sector.

Artículo 9°: Beneficiarios son los propietarios, poseedores o tenedores o cualquier otro título legítimo de inmuebles que estando en condiciones técnicas de conectarse, no hacen uso del servicio.

Artículo 10°: Solicitante es la persona de existencia visible o jurídica que requiere la conexión al concesionario.

Artículo 11°: La red domiciliaria de distribución es el sistema de cañerías, cisternas, órganos de maniobra y accesorios normalmente instalados en la vía pública, cuyo funcionamiento es de interés general para el servicio de distribución de agua operado por el Concesionario y que termina en la conexión de agua domiciliaria.

Artículo 12°: Conexión de agua es la cañería de derivación comprendida entre la Red Pública de Distribución y el respectivo punto de enlace domiciliar o punto de conexión, que es la salida del medidor de caudales domiciliarios instalado.

Artículo 13°: Se denominan Instalaciones Internas al sistema de agua compuesto por cañerías, tanque de reserva y piezas accesorias instaladas desde el punto de enlace y hacia el interior de los inmuebles que sirvan a los consumos de los respectivos usuarios.

CAPITULO II: NATURALEZA DEL SERVICIO QUE PRESTA EL CONCESIONARIO.

Artículo 14°: Los beneficiarios están obligados a efectuar la correspondiente conexión a las redes cuando en los inmuebles se utilice agua para consumo humano, comercial, de servicios o industrial, debiendo realizar a su cargo las instalaciones internas.

Los beneficiarios, cuyos predios sean baldíos o los que siendo edificados (con o sin ocupación) no hubieran concretado la conexión domiciliaria, están obligados a abonar el costo de distribución, o cargo fijo mensual, previa notificación fehaciente, hasta el mes anterior a la concreción de la conexión domiciliaria. A partir del mes de conexión, deberán abonar el cargo fijo dentro de la factura por el servicio recibido.



Artículo 15°: La utilización de una fuente alternativa de agua, podrá ser autorizada por el Titular del Servicio, previa intervención de la Secretaría de Recursos Hídricos y Coordinación de la Provincia u organismo que lo remplace, siempre que no exista riesgo para la salud pública, la protección de la fuente de agua de que se trata o el servicio público que se presta (Art. 10 del Marco Regulador de la Provincia).

En caso de que el Usuario quisiera mantener una fuente alternativa de agua junto al agua de distribución pública, deberá solicitar autorización al Titular del Servicio quien deberá poner en conocimiento al Concesionario para que realice las inspecciones de las instalaciones internas. El Usuario está obligado a disponer de redes e instalaciones interiores por donde circulen o se almacenen independientemente las aguas, sin que exista posibilidad de que se mezclen las de una y otra procedencia.

Artículo 16°: El Concesionario deberá proveer al Usuario la cantidad de agua necesaria para usos domésticos naturales – bebida, cocina, limpieza, higiene y calefacción – conforme al destino del inmueble servido. Cuando el usuario necesite mayores volúmenes de agua podrá solicitarlo, quedando supeditado a las condiciones técnicas.

Artículo 17°: El suministro de AGUA POTABLE deberá realizarse manteniendo una presión disponible mínima de diez (10) metros de columna de agua (m.c.a.) medida en la conexión de los inmuebles servidos sin ser este un valor absoluto.

En ningún caso se podrán utilizar bombas que succionen agua en forma directa a la red de distribución, de efectuarse, se harán acreedores a la clausura del servicio, si se reincide se podrán aplicar multas.

Artículo 18°: En los casos que se verifique presión baja o caudal insuficiente de agua potable y por requerimiento de los usuarios, el concesionario realizará inspecciones y verificaciones de las instalaciones internas y los asesorará.

Artículo 19°: El Concesionario tiene la obligación de prestar el servicio de provisión de agua potable en forma continua y permanente, sin interrupciones regulares debidas a deficiencias en los sistemas, garantizando el servicio las veinticuatro horas del día, en toda época del año.

El Concesionario tendrá la obligación de informar a los Usuarios de las causas de interrupción del servicio con la antelación que se indica a continuación:

- a) Cortes Programables: deben ser comunicados a los Usuarios con cuarenta y ocho (48) horas de antelación, indicando como mínimo el radio afectado, la duración estimada del corte, las precauciones a adoptar, las razones por las cuales se llevó a cabo el corte.
- b) Cortes Imprevistos: cualquiera sea la causa, El Concesionario deberá informar con la mayor brevedad a la Municipalidad de Río Tercero. La comunicación a los Usuarios se hará a través de algún medio de comunicación masiva, según la magnitud de los efectos del corte.

Artículo 20°: El consumo de agua potable de todos los Usuarios será contabilizado mediante medidores de agua.

El Usuario se obliga a mantener intactos los precintos que garantizan la no manipulación del medidor y condiciones idóneas para la toma de lecturas del mismo.

Artículo 21°: Si en la instalación interior existen grupos hidropresores, estos no podrán introducir alteraciones en el régimen normal de presión de la red de abastecimiento. En particular, no se podrá en ningún caso instalar grupos hidropresores que aspiren directamente



de la red, sino a través de un depósito intermedio. Su instalación, manipulación y conservación es de la exclusiva competencia de la propiedad del edificio.

Artículo 22°: El Concesionario es responsable del mantenimiento de todas las cañerías de la red domiciliaria de distribución de agua y de las conexiones, hasta la salida del medidor.

Artículo 23°: El Usuario es responsable de la construcción y mantenimiento de las instalaciones internas, así como de su limpieza y distribución en el inmueble, debiendo garantizar que las mismas no perturben el funcionamiento de la red pública y de las conexiones, ni presenten riesgos de contaminación para el agua de la red pública de distribución.

Es responsabilidad del Usuario, comunicar al concesionario cualquier anomalía o pérdida que pudiera advertir en las instalaciones externas a cargo de la misma.

Artículo 24°: Las instalaciones internas de un predio no podrán servir al suministro de agua a Usuarios que no estén ubicados dentro de los límites del predio, excepto si fuera excepcionalmente autorizado por el concesionario, previa constitución de servidumbre debidamente inscrita.

El Usuario es responsable de toda defraudación que se produzca en su suministro o conexión, bien por sí o por cualquier otra persona que de él dependa.

Artículo 25°: Es obligación del Usuario instalar un tanque de reserva domiciliario, cuya capacidad mínima será de quinientos (500) litros, para uso de una familia tipo. Cada Usuario deberá evaluar cuáles son las necesidades reales de consumo, y en consecuencia determinar la capacidad del tanque de almacenamiento, el que deberá garantizar una reserva suficiente para abastecer sus necesidades impostergables por un período mínimo de cuarenta y ocho horas y un máximo de setenta y dos.

Artículo 26°: El concesionario tendrá derecho, previa notificación al Usuario, de realizar inspecciones de las Instalaciones Domiciliarias y en las conexiones, a los fines de poder constatar el cumplimiento de las disposiciones establecidas sobre el particular, en el presente Reglamento del Usuario.

CAPITULO III: PROCEDIMIENTO PARA LA CONEXIÓN DEL SERVICIO AL USUARIO.

Sección 1: De la Conexión.

Artículo 27°: Existen los siguientes tipos de conexión:

- a) Conexión definitiva: es aquella de carácter permanente cuyo titular ha cumplimentado todos los requisitos técnicos, legales, administrativos y económicos.
- b) Conexión Condicional: es aquella que por no cumplir con todos los requisitos técnicos, legales, administrativos y económicos, tiene la indicación de "condicional", aunque goza de las mismas prerrogativas y obligaciones que las conexiones definitivas, con la única salvedad de que puede ser interrumpida por parte del concesionario, vencidos los plazos o no cumplimentadas las exigencias que oportunamente se le comunicó al Usuario.

En estas conexiones se incluyen los casos en que la misma es otorgada, quedando de cumplimentar por parte del usuario, requisitos para su otorgamiento definitivo, o cuando la



documentación presentada por el mismo requiere ser analizada, pudiendo el concesionario en tales casos proceder unilateralmente a la interrupción de la conexión.

c) Conexión Transitoria: son las que no tienen carácter permanente, que requieren agua potable para usos tales como: obradores para construcción, pavimentación de caminos, ferias, circos, festivales, eventos deportivos, conferencias y cualquier otra actividad cuya característica principal está definida por su transitoriedad.

Sólo se otorgarán conexiones definitivas, a los propietarios de inmuebles, que posean título de propiedad, en el que figuren como titulares de los mismos, y a quienes acrediten un derecho de uso sobre ellos, siempre que cumplan con los demás requisitos establecidos para su otorgamiento.

Artículo 28°: Para los tres (3) tipos de conexión, el concesionario podrá exigir la fianza personal y solidaria del propietario del inmueble o de otro propietario usuario del servicio, y a su entera satisfacción. Dicha fianza subsistirá hasta tanto se otorgue la baja de la conexión. Si el propietario fiador, transfiere a cualquier título el inmueble deberá notificar fehacientemente al concesionario tal circunstancia, y el usuario garantizado deberá reemplazar la garantía. Si no lo hiciera, previa intimación, el concesionario podrá proceder a la suspensión del servicio. Para las conexiones condicionales o transitorias, los solicitantes, deberán efectuar como garantía un depósito que como mínimo será de cinco (5) cargos fijos mensuales, de la tarifa vigente. Agotada la garantía por cualquier causa, el concesionario se encuentra en condiciones de suspender o dar de baja el servicio, previa intimación fehaciente para recomponer el monto de la misma.

Sección 2: Del Procedimiento de la Conexión.

Artículo 29°: Requisitos para el otorgamiento de la conexión:

Todo solicitante, según su condición, deberá acreditar:

1. Identidad.
2. Personería.
3. Título para ser usuario.
4. Dar cumplimiento a disposiciones nacionales, provinciales o Municipales si correspondiere.
5. Dar cumplimiento a disposiciones técnicas dispuestas por el concesionario, referidas a acometida, puntos de medición, instalaciones internas, etc.
6. Constancia de ubicación catastral (cedulón municipal de la Contribución que incide sobre los inmuebles) del terreno donde se solicita la conexión.
7. Para los inmuebles o instalaciones destinados a usos comerciales, industriales o de servicios, la habilitación municipal correspondiente o bien el inicio de los trámites para obtener la misma.
8. No mantener deuda exigible con el concesionario, por compromisos que surjan del servicio de agua.
9. Permiso Municipal de Conexión.

Artículo 30°: Para la obtención de una conexión, o para que ésta tenga el carácter de definitiva, no es requisito ser socio de la Cooperativa de Obras y Servicios Públicos Limitada de Río Tercero.

Se adquiere el carácter de Usuario, desde el momento en que el concesionario conecta el servicio.



Artículo 31°: Los Solicitantes para poder obtener una conexión deberán proceder de la siguiente manera:

- a) Llenar una "Solicitud de Verificación de Conexión", la que tendrá carácter de Declaración jurada, aportando toda la información que se fija en el Artículo 29° del presente. Se realizará como mínimo con una copia, debiendo entregarse una, debidamente intervenida, al solicitante.
- b) El concesionario tendrá diez (10) días para dar respuesta a la solicitud presentada, desde la fecha en que se recibió la petición. Si con motivo de la respuesta recibida, el solicitante debiera adecuar sus instalaciones, o traer nueva documentación, el plazo establecido correrá desde la Notificación al concesionario de la conclusión de las tareas de adecuación, o desde la presentación de la documentación faltante.
- c) Si la "Solicitud de Verificación de Conexión", es aceptada, el Usuario previamente a la ejecución de la misma, deberá abonar el cargo correspondiente (Derecho de Conexión), y en todos los casos se hará responsable de la instalación de los servicios internos de agua. El concesionario establecerá la modalidad de pago de este cargo por conexión, contemplando el pago de contado o en cuotas.
- d) Si la conexión otorgada es Condicional o Transitoria, debe quedar debida y detallada constancia de esta situación en la "Solicitud de Verificación de Conexión". Asimismo, de la notificación al solicitante, y la aceptación por parte de éste.
- e) Si la "Solicitud de Verificación de Conexión", es aceptada, el concesionario podrá exigirle al solicitante, que junto con el cargo correspondiente a la conexión, abone toda deuda pendiente que tenga por otras conexiones (actuales o anteriores), o por consumos actuales o anteriores, en las cuales fuera o hubiese sido titular de una conexión (definitiva, condicional o transitoria), con más los incrementos que se hubieren generado por cualquier otro concepto, como así también cualquier deuda que existiera sobre el inmueble sometido a conexión. Si con posterioridad al otorgamiento de la nueva conexión, se comprobara la existencia de otras deudas, el concesionario requerirá su pago con prevención de suspender la conexión acordada.
- f) Si la Conexión es condicional o transitoria, o siendo definitiva, se evaluará como necesario, podrá hacerse efectiva la fianza a entera satisfacción del concesionario. Asimismo, tendrá que concretarse el depósito de garantía de consumo (sólo para las que no son definitivas).
- g) El Solicitante, deberá llenar la "Solicitud de Conexión", instalar la caja del medidor de acuerdo al plano de conexión que le entregue la cooperativa, comunicar al concesionario tal situación y dentro de los quince (15) días posteriores a la comunicación, la Cooperativa tiene la obligación de conectar el servicio
- h) El concesionario deberá hacer entrega del Reglamento del Usuario, al mismo, cuando éste firme la Solicitud de Conexión.

Artículo 32°: Pedidos de Conexión extra - Los pedidos de conexiones extras podrán ser atendidos por el concesionario, si se dispusiere de volúmenes de agua y de presión suficientes en el sistema de distribución, debiendo los usuarios interesados asumir el costo de la prolongación de la red domiciliaria de distribución, a ser ejecutada por el concesionario y/o profesional y/o Empresas autorizadas por el concesionario. Los interesados deberán presentar un proyecto que observe las Normas Técnicas del Concesionario para las redes domiciliarias de distribución de Agua Potable. El concesionario tendrá a su cargo el control de la construcción y una vez terminada la obra, las cañerías instaladas pasarán a formar parte de los bienes del titular del servicio



Artículo 33°: Cuando el concesionario comprobare cualquier tipo de ilícito, transgresiones o incumplimientos a las obligaciones del presente Reglamento del Usuario, procederá a la suspensión del servicio, previa intimación fehaciente para darle solución. Si la situación no hubiera sido regularizada dentro del plazo otorgado, el concesionario podrá proceder a la interrupción definitiva de la conexión y al retiro del medidor, con costo a cargo del Usuario.

Artículo 34°: El Usuario podrá solicitar la desconexión del servicio, debiendo para ello encontrarse al día con el concesionario en todos sus pagos por el servicio. Si fuera viable la desconexión, se procederá al retiro del medidor, quedando debidamente aclarado que subsiste la obligación por parte del Beneficiario de abonar el Cargo Fijo Mensual o Mantenimiento de Red.

CAPITULO IV: INCUMPLIMIENTO Y PENALIDADES

Sección 1: Multas

Artículo 35°: El concesionario podrá aplicar las multas y penalidades previstas en el régimen tarifario, a los usuarios que obtengan el servicio de manera irregular y a aquellos que le hubieran facilitado la instalación a través de sus predios o de sus propias instalaciones internas.

Será susceptible de aplicación de sanciones el usuario que falseara la información respecto al uso y destino del inmueble y aquel que transformara, modificara o cambiará el destino del inmueble, omitiendo comunicarlo al concesionario, cuando de dichas acciones surjan diferencias a favor del prestador por re categorización.

Al detectarse transformaciones, modificaciones o cambio de destino, que implicase cambio en el valor de las cuotas, el concesionario podrá re liquidar las mismas a partir del momento de tomar conocimiento o a partir de la fecha que se produjeron las mismas, en tanto sea posible la acreditación de manera fehaciente e inequívoca.

Será considerado medio de prueba los relevamientos aerofotogramétricos, finales de obra e inspecciones in situ, enumeración ésta, de carácter enunciativo.

Que de no ser aceptada la medida impuesta por el prestador, el usuario podrá recurrir ante el Titular del Servicio, quien deberá intervenir en carácter de árbitro.

Sección 2: Suspensión parcial y total del suministro

Artículo 36°: Serán causales de la suspensión del servicio:

- a) La falta de pago de dos o más facturas del servicio de agua transcurridos noventa (90) días del vencimiento de una de ellas como mínimo, previo cumplimiento de haber remitido al usuario aviso intimando el pago, con un plazo no menos a diez (10) días.
- b) Cuando el usuario haga uso del servicio sin la correspondiente autorización y conexión aprobada.
- c) Cuando se cambie sin autorización previa del concesionario, el destino del suministro.
- d) Cuando el uso del agua por parte de los usuarios o la disposición de sus instalaciones pudiera afectar la potabilidad del agua en la red de distribución.
- e) Cuando por causas imputables al usuario sea imposible tomar lecturas del medidor durante tres períodos consecutivos o cuando se acrediten alteraciones debidamente comprobadas en los elementos de medición o conexión a la red.



f) Cuando el usuario viole normas reglamentarias y demás disposiciones legales que expresamente contengan como sanción la suspensión del servicio.

Determinada la procedencia de la limitación del servicio, deberá garantizarse al usuario la cantidad diaria de doscientos (200) litros diarios. Esta facultad de suspensión no es aplicable a los hospitales, sanatorios o clínicas, públicos o privados, edificios de seguridad pública, establecimientos educativos públicos o privados, cárceles o establecimientos similares.

En todos los casos la suspensión del servicio debe estar precedida de una comunicación fehaciente de la Concesionaria al usuario indicando la naturaleza de la infracción.

g) Solo corresponderá la suspensión total del servicio en caso de conexiones ilícitas a la red, violación de precintos o cualquier alteración tendiente a servirse de la red en forma clandestina.

CAPITULO V – DESCRIPCION DE LAS TARIFAS VIGENTES

Sección 1: Conceptos y precios vigentes

Artículo 37º: Los conceptos tarifarios de aplicación, cuadros tarifarios y precios vigentes se rigen por el régimen tarifario aprobado por el titular del servicio.

Sección 2: Alcance y periodicidad del cobro de los servicios

Artículo 38º: Los servicios a cargo del concesionario, se cobrarán de conformidad con las prescripciones del régimen tarifario, no pudiéndose exigir otros derechos o conceptos a los allí establecidos.

Los valores tarifarios y precios vigentes serán considerados como valores máximos regulados. El prestador podrá establecer valores tarifarios y precios menores, cuando la rebaja o exención dispuesta fueran de orden general ante situaciones análogas.

Sección 3: Categorías y clases de inmuebles

Artículo 39º: Los inmuebles a los efectos de establecer el régimen tarifario se clasificarán en:

1.1. CATEGORÍA RESIDENCIAL (R): Comprende los inmuebles particulares destinados a la vivienda de usuarios y/o a los baldíos donde exista conexión de algunos de los servicios.

1.1.1. Residencial Uno (R-1): Corresponde a los inmuebles que no cuenten con pavimento al frente de la vivienda.

1.1.2. Residencial Dos (R-2): Corresponde a los inmuebles que cuenten con pavimento al frente de la vivienda.

En los casos que, como consecuencia de situaciones socioeconómicas especiales el usuario no se encuentre en condiciones de afrontar el pago de la tarifa que le correspondiera por el consumo de agua, podrá acceder al beneficio social previsto en las Ordenanzas vigentes o la que en el futuro las reemplacen.

1.2. CATEGORIA RESIDENCIAL PROPIEDAD HORIZONTAL (R.P.H.)

1.2.1. Residencial P.H.-1 (R.P.H.-1): Comprende los inmuebles particulares destinados a la vivienda de los usuarios sometidos al régimen de Propiedad Horizontal con hasta quince (15) unidades habitacionales.



1.2.2. Residencial P.H.-2 (R.P.H.-2) Comprende los inmuebles particulares destinados a la vivienda de los usuarios sometidos al régimen de Propiedad Horizontal con más de quince (15) unidades habitacionales

1.3. CATEGORÍA COMBINADA RESIDENCIAL-COMERCIAL (CRC): Corresponde a los inmuebles destinados a la residencia de usuarios en forma parcial y a la explotación de pequeños comercios, industrias y/o servicios en el mismo. Se entiende por pequeñas explotaciones, las que tienen hasta dos (2) empleados en relación de dependencia. Se divide en dos (2) clases:

1.3.1. Combinada Residencial-Comercial Tres (CRC-3): Corresponde a los inmuebles de utilización combinada y que no cuentan con pavimento al frente del mismo.

1.3.2. Combinada Residencial-Comercial Cuatro (CRC-4): Corresponde a los inmuebles de utilización combinada y que cuentan con pavimento al frente del mismo.

1.4. CATEGORÍA NO RESIDENCIAL (NR): Comprende los inmuebles destinados a actividades Comerciales, Industriales o de Servicios, sean públicos o privados. Se dividen en tres clases:

1.4.1. No Residencial Cinco (NR-5): Corresponde a los inmuebles destinados a Comercio, Industria o Servicios, cuando el agua no es un insumo de producción.

1.4.2. No Residencial Seis (NR-6): Corresponde a los inmuebles destinados a Comercio, Industria o Servicios, cuando el agua es un insumo de producción.

1.4.3. No Residencial Siete (NR-7): Corresponde a los usos especiales no incluidos en las clases precedentes, tales como agua para la construcción, agua para riego o carros regadores, instalaciones desmontables, etc.

Artículo 40º: Los propietarios de inmuebles deberán comunicar por escrito, dentro de los treinta (30) días al concesionario toda transformación, modificación o cambio de destino de los inmuebles, que implique una alteración de las tarifas por servicios, fijadas de conformidad con el régimen tarifario.

Sección 4: Servicio medido de agua potable

Artículo 41º: La facturación en inmuebles con micromedidor se realizará conforme la lectura del mismo. Cuando se susciten dudas sobre el correcto funcionamiento del medidor, el prestador y/o el Ente de Control de los Servicios Públicos quedan facultados para verificar el funcionamiento del mismo, el que deberá dar cumplimiento a las normas IRAM y demás legislación vinculante.

Sección 5: Servicio medido en Consorcio de Propietarios.

Artículo 42º: En el caso de SERVICIO MEDIDO de inmuebles constituidos bajo régimen de propiedad horizontal, con tanque de agua en común, y en los que no pueda instalarse medidor individual, se dispondrá de un medidor general para registrar el consumo de todo inmueble. En este solo caso y a pedido del consorcio de propietarios, podrá variar el sistema de cobro y aplicar un sistema de tarifa fija a cada una de las unidades funcionales de copropietarios conforme lo previsto en el régimen tarifario.



Sin perjuicio de lo indicado, el Consorcio de propietarios podrá solicitar a su cargo la micromedición de volúmenes a determinadas unidades funcionales, siempre y cuando ello sea técnicamente posible en función de las acciones de instalación y futura lectura.

CAPITULO VI.- MEDICION DE CONSUMOS

Sección 1: Periodicidad y lecturas del medidor

Artículo 43º: La periodicidad de la facturación de los Servicios prestados, será determinada por el Concesionario, no pudiendo establecerse períodos inferiores a un (1) mes calendario entre facturas, salvo en el caso de los servicios especiales. Toda modificación en la periodicidad de facturación deberá ser autorizada previamente por el Ente de Control y Seguimiento de los Servicios Públicos y luego informada a los Usuarios correspondientes, con una anticipación mínima equivalente a un período de facturación.

Sección 2: Estimación de Consumo ante la imposibilidad de lectura

Artículo 44º: De no ser factible tomar la lectura en algún periodo, el prestador podrá facturar una cantidad estimada de metros cúbico sobre la base del volumen correspondiente al mismo período del año anterior. De no disponer de dicho parámetro, se facturará sobre la base del promedio aritmético de los seis (6) meses anteriores o de los consumos conocidos si la prestación del servicio se hubiese efectuado en un lapso de tiempo inferior. Al efectuarse la lectura real, se corregirán las facturaciones efectuadas en base a estimaciones.

CAPITULO VII.- FACTURACION DE LOS SERVICIOS

Sección 1: Descripción de los códigos e información contenida en la factura.

Artículo 45º: Deberán detallarse en las facturas los códigos referidos a la identificación del cliente, domicilio, fechas de vencimiento, consecuencias de la falta de pago en debido tiempo, existencia de deuda, importe, lugares de pago, detalle de parámetros tarifarios e información detallada de los consumos de los últimos doce (12) meses.

Artículo 46º: Cuando la factura en un período, con variaciones regulares estacionales, exceda el setenta y cinco por ciento (75%), el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los doce (12) meses anteriores, se presumirá que existe un error en la facturación, de no verificarse pérdidas o consumos exagerados por parte del usuario. El usuario deberá presentar el reclamo por escrito dentro de los quince (15) días posteriores al vencimiento de la factura. En tal caso, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio. Si no se presentare el reclamo, se perderá el derecho y se entenderá que ha operado el desistimiento y producido el allanamiento al monto facturado. En este supuesto se abonará el total reclamado con más los intereses punitivos.

En el supuesto que el prestador facturase conceptos indebidos o reclamase el pago de facturas abonadas por el usuario, deberá devolver las sumas incorrectamente percibidas más intereses moratorios y punitivos percibidos, más el veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado indebidamente. La devolución se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

Estos derechos del usuario deberán estar explicitados en la factura, detallando el plazo de quince (15) días con el que cuenta el usuario para formular el reclamo.



Artículo 47º: El vencimiento de la factura por el servicio prestado, deberá ser siempre entre los días diez (10) y quince (15) de cada mes, con dos (2) plazos de vencimiento. El segundo vencimiento deberá ser posterior en siete (7) días como mínimo al primer vencimiento. Si el vencimiento se operará en días feriado se trasladará al próximo día hábil.

Sección 2: Períodos de facturación y plazos

Artículo 48º: Los períodos de facturación podrán ser mensuales, o bimensuales pudiendo el concesionario consensuar con los usuarios distintas frecuencias de facturación, adaptadas a casos particulares. Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) días de anticipación a su vencimiento, debiendo las facturas informar la fecha del próximo vencimiento. El prestador podrá otorgar facilidades de pago de las cuentas de los usuarios, en un todo de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario.

Artículo 49º: Toda interrupción o alteración del servicio, se presume imputable al concesionario. Cuando esta interrupción sea de más de 48 horas, el prestador dispone de un plazo de quince (15) días hábiles para demostrar ante el Ente de Control y Seguimiento de los Servicios Públicos, que la alteración o interrupción no le es imputable. Caso contrario el prestador deberá reintegrar el importe del cargo fijo proporcionado del servicio no prestado.

Sección 3: Lugares habilitados para el pago de la factura

Artículo 50º: Previo a los vencimientos detallados en facturas, los pagos deberán efectuarse en la oficina comercial habilitada por el prestador, los bancos asignados o los sistemas de débito automático o electrónico. Los pagos fuera de término, se harán en la oficina comercial del prestador o en el lugar que este habilite. Las facturas contendrán los lugares habilitados a tales efectos.

Sección 4: Recargos por incumplimiento en el pago. Obligados al pago de los servicios.

Artículo 51º: El no pago de la factura en término producirá la mora en forma automática, pudiendo el concesionario cobrar los intereses moratorios y punitivos autorizados por el régimen tarifario, debiendo figurar los mismos en las facturas. Queda prohibida la capitalización de intereses.

Artículo 52º: El concesionario será encargado y responsable del cobro de los servicios. A tal efecto, las facturas, liquidaciones o certificados de deuda que emita por los servicios que preste tendrán fuerza ejecutiva de acuerdo a lo previsto por los artículos 517 y 518 del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Córdoba.

Previo al inicio de las actuaciones judiciales tendientes al recupero de sus créditos, el concesionario deberá haber efectuado:

- a.** una intimación al usuario mediante notificación simple con entrega controlada, indicando el monto de la deuda vencida.
- b.** Emplazamiento para que en el término de diez (10) días corridos efectúe el pago de los importes adeudados o comprometa su pago. La intimación debe ser fehaciente, mediante carta documento, telegrama, u otro medio idóneo a tal efecto, y en el domicilio constituido por el usuario para recibir su facturación.



Cumplido este último plazo, el concesionario podrá iniciar las acciones judiciales pertinentes. Entre los emplazamientos e intimaciones formuladas en los puntos a) y b) deberá mediar por lo menos, un lapso de quince (15) días corridos.

El inicio de las acciones judiciales no impide a la entidad prestadora proceder a la restricción o suspensión del servicio de ser procedente.

Tanto el inicio de las acciones judiciales como la suspensión o restricción del servicio, deben ser puestos en conocimiento del titular del servicio.

Artículo 53º: Está obligados al pago de los servicios el propietario, consorcio de copropietarios en los términos de la Ley 13.512, tenedor o poseedor, de los inmuebles ubicados en las áreas servidas, quienes responderán en caso de corresponder, en forma solidaria e indistinta, sin perjuicios de los derechos y acciones que pueden ejercerse entre ellos. Ante el requerimiento de Escribanos, notarios, jueces o quien acredite interés legítimo, se le deberá informar en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, de la deuda existente.

Sección 5: Reclamos por errores de facturación

Artículo 54º: El usuario tiene derecho a reclamar por supuestos errores de facturación. En caso de verificarse errores se procederá a su corrección acreditando a favor del usuario los importes abonados en demasía o facturando al usuario lo que se ha cobrado de menos, en primera factura que se emita y de acuerdo a lo establecido en el art. 43 del presente Reglamento.

Sección 6: Recursos del Usuario

Artículo 55º: Ante sanciones impuestas por el prestador, el usuario tiene un plazo de cinco (5) días hábiles para oponerse a la medida, debiendo el concesionario expedirse al respecto, en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles. De ser contraria la decisión del prestador al requerimiento del usuario, compete la intervención del Titular del servicio ante el pedido de este último. Los recursos enunciados no tienen efectos suspensivos.

Sección 7: Restitución del Servicio.

Artículo 56º: Para el restablecimiento del servicio restringido o suspendido, el usuario deberá abonar los servicios pendientes de pago, recargos por mora, cargos de notificaciones y de reconexión, de acuerdo a lo plasmado en el contrato de concesión y el régimen tarifario aprobado por Ordenanza Municipal.

CAPITULO VIII.- PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Sección 1: Lugares de Atención y líneas telefónicas para reclamos, consultas y emergencias

Artículo 57º: El concesionario deberá establecer una Oficina de Atención al Cliente con atención personalizada.

Artículo 58º: Para la recepción de reclamos y consultas, el concesionario deberá organizar un servicio de atención telefónica al cual los usuarios tengan acceso fácil y en el cual se les brinde una información actualizada. El prestador deberá llevar un registro alfanumérico de los



reclamos de los usuarios, del que resulte la fecha, el operador que tome el reclamo y un número de orden, que se informará al reclamante. En las facturas se incluirá el número del centro de atención telefónica.

Sección 2: Plazos

Artículo 59º: El prestador está obligado a dar respuesta a los pedidos de los usuarios en los siguientes plazos máximos, establecidos en función de la naturaleza de los pedidos de intervención:

- a) Reclamos en general: treinta (30) días de recepcionado el mismo.
- b) Pedidos de conexión a la red: quince (15) días de aprobada la solicitud, luego de pagado el cargo respectivo e instalado el kit de conexión.
- c) Pedido de restablecimiento del servicio: a las cuarenta y ocho (48) horas de pagadas las deudas y cargos correspondientes.
- d) Pedido de inspección por denuncia sobre calidad de agua: veinticuatro (24) horas.
- e) Pedido de modalidades especiales de pago: diez (10) días.
- f) Pedidos de servicio: quince (15) días susceptibles de ser extendidos a veinte (20) días, si se requiere la inspección o la evaluación de planos de instalaciones internas.
- g) Reparación de rotura o escape: setenta y dos (72) horas.

La falta de respuesta en el los períodos indicados, así como la denegatoria a los reclamos, habilitará al usuario a recurrir al Titular del Servicio.

Sección 3: Información al usuario

Artículo 60º: El concesionario pondrá a disposición del usuario folletos informativos en la oficina comercial que serán distribuidos de manera gratuita. La información de carácter obligatoria deberá estar 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 habilitar un buzón de recepción de sugerencias en la oficina.

El concesionario deberá tener permanentemente a disposición de los usuarios en su oficina de atención al público, un ejemplar impreso que contenga las disposiciones de este Reglamento, del Régimen tarifario y demás normas que el titular del servicio considere relevante.

CAPITULO IX.- RECOMENDACIONES GENERALES

Sección 1: Con respecto al uso y mantenimiento de las instalaciones internas

Artículo 61º: La utilización de depósitos de reserva o cisternas deberá satisfacer las siguientes condiciones:

- a) Los depósitos de agua, cualquiera fuera su tipo, deberán permitir ser recorridos en toda su extensión, incluida la base, posibilitando la rápida detección de fugas de agua.
- b) En su construcción se utilizarán materiales que no afecten la calidad del agua suministrada.
- c) Deberán ser perfectamente estancos, con superficies no absorbentes, lisas y resistentes.
- d) Deberán estar enteramente cerrados con tapa hermética superior con dispositivo de fijación que permita el acceso a la limpieza.
- e) Deberá tener válvula de desagüe que posibilite el agotamiento completo y limpieza del depósito.



- f) El alimentador, dotado de válvula de cierre automático, estará ubicado a 0,10 metros por encima del nivel máximo de agua.
- g) No se permitirá la instalación de desborde.
- h) Los tanques y cisternas domiciliarios deberán ser limpiados como mínimo una vez al año. Al respecto el prestador exhibirá en forma clara en la oficina de atención al usuario, la forma de realizar dicha tarea.

Sección 2: Con respecto al cuidado del medidor de agua

Artículo 62º: El usuario es responsable de la conservación del medidor, debiendo adoptar todas las medidas necesarias a tales efectos, manteniendo inalterables los precintos que garantizan la no manipulación del mismo, creando las condiciones apropiadas para la toma de lecturas.

CAPITULO X.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y DEL PRESTADOR.

Sección 1: Derechos y obligaciones de los usuarios.

Artículo 63º: El usuario goza de los siguientes derechos:

- a) Conectarse o desconectarse del servicio de provisión de agua potable conforme lo previsto en el presente Reglamento.
- b) Recibir el servicio de provisión agua potable en la calidad y cantidad, de acuerdo a la normativa técnica-jurídica aplicable.
- c) Ser informado con la antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas, de los cortes programados por razones operativas.
- d) Recibir asesoramiento y asistencia respecto al correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas y sobre las medidas preventivas a adoptar para el mejor desarrollo de la prestación de servicios y su aprovechamiento.
- e) Tiene derecho a ser atendido en una Oficina de Atención al Cliente, a realizar todos los reclamos referidos al servicio al Prestador, y a recibir repuesta en los plazos previstos en el artículo 58º del presente reglamento.
- f) Ante los incumplimientos del prestador y de acuerdo a los procedimientos previstos en el presente reglamento, tiene el derecho de reclamar ante el titular del servicio y/o ente de control.
- g) Tienen derecho a consultar y a solicitar ejemplar a su cargo, del presente reglamento de usuarios, régimen tarifario y demás normas relacionadas con la prestación del servicio.

Artículo 64º: Los usuarios están obligados a:

- a) Cumplir con los reglamentos vigentes en relación a la conexión y desconexión del servicio, evitado obtener fuentes alternativas sin la debida autorización del Prestador y del titular del servicio, con conformidad del Ente Provincial.
- b) Ejecutar a su cargo, de acuerdo a normas técnicas y de seguridad las Instalaciones internas necesarias para recibir el correspondiente suministro, manteniendo en buen estado las mismas, evitando pérdidas, desde la conexión domiciliaria.
- c) Dar cuenta por escrito al prestador toda transformación, modificación o cambio de destino de los inmuebles que implique una alteración de las cuotas o tarifas por servicios.
- d) Cumplimentar con el pago de los servicios y los cargos correspondientes a conexión, desconexión, reconexión y demás previstos en este Reglamento.



- e) Permitir el acceso al prestador, a los efectos de realizar inspecciones en las instalaciones internas del inmueble, en las situaciones previstas en el presente reglamento.
- f) Mantener dentro de su propiedad una reserva de agua para un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas y un máximo de setenta y dos (72) horas.
- h) No ceder total o parcialmente a terceros, bajo ningún concepto, en forma onerosa o gratuita, el servicio suministrado por el prestador.
- i) Utilizar el servicio, no provocando perturbaciones en las instalaciones propias o en la de otros usuarios.
- j) Abstenerse de efectuar conexiones o instalaciones clandestinas para obtener el suministro y de impedir que se efectúen controles.

Sección 2: Derechos y obligaciones del prestador

Artículo 65º: Derechos del prestador

- a) Ejercer el control y custodia de las instalaciones y la red de distribución destinada a la prestación del servicio.
- b) Percibir los importes que correspondan a la prestación de los servicios, a cargos, multas y demás recargos previstos en el presente reglamento y adecuado al régimen tarifario.
- c) Inspeccionar, con el consentimiento del usuario, las conexiones e instalaciones internas a fin de constatar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente y demás reglamentación vigente.
- d) Proceder de oficio anular fuentes alternativas de provisión de agua que no hubiesen sido autorizadas, con conocimiento del titular del servicio y de la Administración Provincial de Recursos Hídricos (APRHI) u organismo que la reemplace
- e) Suspender o interrumpir el servicio en los casos previstos en este Reglamento.
- f) Aplicar las sanciones previstas en el presente, ante violaciones del reglamento, sin perjuicio de formular las denuncias penales ante hechos delictivos.
- g) Frente a situaciones especiales no previstas en el presente Reglamento, el Prestador tiene derecho a someter las mismas al Ente de Control de los Servicios Públicos: quien resolverá previa audiencia en la que se dará al Prestador, la posibilidad de formular descargo o proponer alternativas de solución.

Artículo 66º: Obligaciones del Prestador

- a) Suministrar el agua potable en la calidad, cantidad y presión, dispuesta en el reglamento.
- b) Efectuar el suministro en un solo punto, salvo que mediaran razones técnicas, aprobadas por el titular de servicios.
- c) Emitir las facturas de manera de fácil comprensión para el usuario, incluyendo los importes que resulten de los cuadros tarifarios autorizados, discriminando los diferentes conceptos.
- d) La factura emitida deberá incluir la fecha de vencimiento de la próxima, lugares autorizados y procedimientos para el pago, parámetros tarifarios, categoría de usuario, unidades consumidas, descuentos y/o créditos, reintegros, sanciones, multas, intereses, todo conforme lo prescripto en la legislación vigente.
- e) Las facturas deberán ser entregadas a los Usuarios con no menos de diez (10) días corridos de antelación a la fecha de su vencimiento, el que a su vez deberá ser fijado entre los días diez (10) y quince (15) del mes.
- f) Deberá entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación, derechos y obligaciones de ambas partes contratantes, estando compelido a colocar en la factura y en



CONCEJO DELIBERANTE
DE LA CIUDAD DE
RÍO TERCERO

"2023 - A 40 AÑOS, DEMOCRACIA PARA SIEMPRE"

toda otra comunicación escrita dirigida al usuario, la existencia del ente de control y sus facultades.

g) Comunicar a los usuarios, con la anticipación indicada en el presente Reglamento, los cortes y/o restricciones programadas al servicio de agua potable.

h) Establecer un servicio permanente que permita a cualquier usuario comunicar la existencia de averías o deficiencias en el suministro de agua potable y recibir información sobre e estado de las redes u obras de reparación.

i) Establecer durante las horas de oficina un correcto servicio de atención y asesoramiento al usuario.

j) Denunciar al Titular del Servicio y a la Secretaría de Recursos Hídricos de la Provincia de Córdoba u organismo que lo remplace, la existencia de fuentes alternativas de provisión de agua.

CAPITULO XI: DE LA APLICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO

Artículo 67°: El presente Reglamento del Usuario comienza a regir a partir de la aprobación por el Concejo Deliberante.

Para las conexiones anteriores, deberá procederse de la siguiente manera:

a) El concesionario buscará la forma de hacerle llegar a todos los Usuarios, una copia del presente Reglamento.

b) El concesionario clasificará las conexiones existentes en Definitivas, Condicionales o Transitorias.

c) Cuando la clasificación de la Conexión sea Definitiva, no será indispensable la comunicación al Usuario, salvo que el concesionario considere necesaria la constitución de una fianza, en cuyo caso deberá citar fehacientemente al Usuario, para dejar debida constancia de tal situación, otorgándole un plazo no mayor a los treinta días para que presente la fianza correspondiente.

d) En los casos de Conexiones Condicionales o Transitorias, el concesionario deberá citar fehacientemente a los Usuarios, para dejarles debida constancia de la situación, otorgándoles un plazo no mayor a los treinta días para que presenten la fianza correspondiente y realicen el depósito en garantía.

PAULA DE BIASE DI PAOLA
SECRETARIA
CONCEJO DELIBERANTE
CIUDAD DE RIO TERCERO



Abg. ALBERTO C. MARTINO
PRESIDENTE
CONCEJO DELIBERANTE
CIUDAD DE RIO TERCERO