



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 4752/2023 C.D.**

**VISTO:** Que surge la necesidad de establecer las normas que regirán las relaciones entre el Concesionario del servicio de saneamiento cloacal y los Usuarios de dicho servicio.

**Y CONSIDERANDO:** Que el servicio de saneamiento cloacal 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 saneamiento cloacal 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 SANEAMIENTO CLOACAL 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 SANEAMIENTO CLOACAL DE LA CIUDAD DE RÍO TERCERO

### SECCION I GENERALIDADES

#### ARTICULO 1:

##### OBJETO

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas que regirán las relaciones entre el Concesionario del servicio de saneamiento cloacal y los Usuarios de dicho servicio siendo el Ente de Control de Servicios Públicos, la Autoridad de Aplicación.

Este Reglamento establece los derechos y deberes de las partes. Por lo tanto, formará parte integral de la relación Usuario - Concesionario.

Este Reglamento está constituido por:

- 1) Las normas contenidas en el mismo.
- 2) Todos aquellos informes y/o dictámenes del Ente de Control de Servicios Públicos, en el marco de sus atribuciones y en ejercicio de sus facultades legales y/o a requerimiento de la autoridad municipal.

#### ARTICULO 2:

##### PRINCIPIOS GENERALES

La prestación del servicio de saneamiento cloacal se rige por los siguientes principios:

- a) La concesión obedece al principio constitucional de "Promoción del Bienestar General".
- b) El derecho del Usuario para que este servicio público le sea brindado en condiciones de obligatoriedad, continuidad, integridad, regularidad, complementariedad, uniformidad y generalidad e igualdad.
- c) El derecho del usuario al acceso a la información veraz y adecuada.
- d) El derecho del usuario a un procedimiento apto para la prevención y solución de conflictos.
- e) La garantía de mantenimiento del servicio y la expansión del mismo.
- f) La protección de la salud pública y el ambiente.
- g) El derecho del Usuario a un servicio público con una tarifa justa y razonable.

#### ARTICULO 3:

##### NORMATIVA APLICABLE

La prestación de los servicios de provisión de saneamiento cloacal se rige por las siguientes normas:

Reglamentación de Estándares y Normas sobre Vertidos para la Preservación del Recurso Hídrico Provincial (Decreto 847/16 – Ministerio de Agua, Ambiente y Servicios Públicos de la Provincia de Córdoba), las normas vigentes y las que al efecto dicte el Concedente y el Ente Regulador en el ejercicio de su competencia.

- a) El Contrato de Concesión y sus Anexos.
- b) El Pliego, sus anexos y circulares del mismo.
- c) Las demás normas jurídicas pertinentes.



CONCEJO DELIBERANTE  
DE LA CIUDAD DE  
RÍO TERCERO

“2023 - A 40 AÑOS, DEMOCRACIA PARA SIEMPRE”

#### **ARTICULO 4: DEFINICIONES**

Se denomina sistema de Desagüe Cloacal al conjunto de construcciones, equipos e instalaciones destinadas a la recepción de la descarga cloacal domiciliaria, su conducción, tratamiento, desinfección y vuelco final en la planta depuradora (laguna de tratamiento) situada en el predio correspondiente.

Conexión domiciliaria de desagües cloacales: Tramo de cañería de nexo entre la red de colectores cloacales y el inmueble servido, que se extiende desde el ramal o collar de acometida hasta el punto de conexión, incluidos accesorios, elementos de medición y control, cajas, ventilaciones, acoplamientos y todo elemento de unión entre la cañería de nexo y sus accesorios y entre la cañería de nexo y el ramal o collar de acometida, excluyendo este último implemento.

Contrato de Concesión: El contrato de concesión y sus respectivos anexos. A este efecto, el Pliego y la Oferta se consideran partes integrantes del Contrato de Concesión.

Desagüe Cloacal: Toda descarga domiciliaria o comercial asimilable a la primera, aceptable según las normas vigentes, predominantemente líquida proveniente de inmuebles en los cuales se utilice agua con fines de bebida, aseo, limpieza y en general, otros usos domésticos o comerciales asimilables a éstos y que sea recibida por la red cloacal.

Desagüe Industrial: Toda descarga, aceptable según las normas vigentes, predominantemente líquida sujeta al tratamiento preliminar de efluentes, generada por procesos industriales, y de actividades comerciales que empleen agua con fines distintos a los domésticos, que sean recibidas por la red cloacal y de desagües industriales.

Efluentes: Bajo esta denominación se comprenden genérica e indistintamente los Desagües Cloacales y los Desagües Industriales.

Consejo Auditor de los Servicios Públicos: Autoridad de Aplicación creada por Ordenanza N° 2957/2008 CD.

Ente de Control de Servicios Públicos: creado por Decreto N° 159/2012, dependiente del Consejo Auditor.

Inmueble Servido: El inmueble que se encuentra dentro del área servida de desagües cloacales

Instalaciones Internas: Se entenderá por Instalaciones Internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la colección de Efluentes en el interior de los inmuebles servidos de acuerdo a las Normativas técnicas vigentes. Estas se extenderán desde el Punto de Conexión, sin incluir éste, el cual será parte de la Conexión Domiciliaria.

Marco Regulatorio: Decreto 847/16 – Ministerio de Agua, Ambiente y Servicios Públicos de la Provincia de Córdoba, las normas reglamentarias complementarias y modificatorias y las que al efecto dicte el Ente Regulador, que regulan la prestación de los servicios de saneamiento cloacal.



CONCEJO DELIBERANTE  
DE LA CIUDAD DE  
RÍO TERCERO

“2023 - A 40 AÑOS, DEMOCRACIA PARA SIEMPRE”

**Normas de Servicio:** Las normas que regulan los servicios saneamiento cloacal en el área de concesión.

**Operador:** Persona o grupo de personas que se comprometen al gerenciamiento de la operación del servicio.

**Plan de Operación y Expansión (POE):** El programa que deberá desarrollar como Concesionario, en base a su propuesta como oferente, para lograr el eficiente funcionamiento, preservación, mejora, operación, expansión y desarrollo del Servicio, constituido por las metas cuantitativas, cualitativas y de eficiencia que el Concesionario debe alcanzar en virtud de lo establecido en el Contrato de Concesión.

**Planta de tratamientos:** Es el conjunto de construcciones y equipos donde se recibe el líquido cloacal crudo para su tratamiento y desinfección final de acuerdo a normas provinciales.

**Punto de Conexión:** Es la unión de la conexión domiciliaria con la instalación interna.

**Punto de Conexión para Desagües Cloacales:** Es el lugar determinado por la Línea Municipal. En el supuesto que la línea municipal no estuviere determinada o no fuere aplicable al inmueble, estará determinado por la salida de la cámara de inspección más próxima a la red domiciliaria.

**Redes Colectoras:** Es el conjunto de cañerías de PVC de diámetros entre 110 mm, y 600 mm y bocas de acceso para ventilación y/o mantenimiento, que recepciona el líquido cloacal crudo proveniente de las viviendas y lo conduce por gravedad hasta la planta de tratamientos de líquidos cloacales.

**Redes Externas:** Sistemas de cañerías externas que comprende a las redes domiciliarias, redes maestras y conexiones domiciliarias.

**Redes Domiciliarias:** Sistemas de cañerías externas e instalaciones complementarias a ellas, necesarias para conectar las conexiones domiciliarias con las redes colectoras.

**Régimen Tarifario:** El contenido en el Contrato de Concesión.

**Servicio: Tratamiento Preliminar de Efluentes:** El conjunto de procesos necesarios antes de la descarga de los efluentes a la red. Para adecuar la calidad del vertido a las normas respectivas.

**Servicio de Emergencias:** Es la prestación que deberá poner el concesionario a disposición de los usuarios para atender situaciones que se presenten y afecten o puedan afectar la prestación del servicio y/o la seguridad pública. Este servicio deberá brindar atención de manera inmediata, ininterrumpida y suficiente para superar la emergencia.

**Unidades Funcionales:** Es el conjunto de superficies cubiertas y/o semicubiertas o descubiertas, directamente comunicadas y unidas entre sí, necesarias para el desarrollo de las actividades compatibles y concordantes con el destino del edificio en propiedad horizontal.

**Usuarios:** Las personas físicas o jurídicas que sean propietarias, poseedoras, tenedoras u ocupantes de inmuebles ubicados en el área de concesión, que sean beneficiarias de los



CONCEJO DELIBERANTE  
DE LA CIUDAD DE  
RÍO TERCERO

“2023 - A 40 AÑOS, DEMOCRACIA PARA SIEMPRE”

servicios, o exista en su favor disponibilidad actual o futura de los mismos.

Vuelco final: Es la desembocadura del líquido tratado y desinfectado en el curso de agua superficial

**ARTICULO 5:**  
SERVICIOS COMPRENDIDOS. AMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del presente Reglamento comprende al servicio de saneamiento cloacal en las condiciones y en el área territorial de la Concesión, establecida en el Contrato de Concesión.

**SECCION II**  
**DE LOS SERVICIOS**

**TITULO I**  
**DISPOSICIONES GENERALES**

**ARTICULO 6:**  
CARÁCTER DEL SERVICIO

El servicio público de saneamiento cloacal, será prestado en condiciones que garanticen su continuidad, integridad, regularidad, calidad, complementariedad, igualdad y generalidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación a los Usuarios y la protección del ambiente en los términos establecidos en el Marco Regulatorio, en el Contrato de Concesión, normas vigentes y normativa regulatoria.

**ARTICULO 7:**  
OBLIGATORIEDAD DEL SERVICIO

En las áreas servidas, el servicio de recolección de efluentes cloacales será de uso obligatorio y su pago será exigible para todos los Usuarios que se encuentren en condiciones de recibirlos. No está permitido la utilización de servicios de desagües cloacales que no sean los prestados por el Concesionario salvo autorización expresa en las condiciones previstas en el Contrato de Concesión para los sistemas desvinculados.

**TITULO II**  
**DESAGÜES CLOCALES**

**ARTICULO 8:**  
DESAGÜES CLOCALES

El Concesionario deberá mantener y renovar conforme lo establecido en el Contrato de Concesión, 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 conforme a lo establecido en el Contrato de Concesión.

**ARTICULO 9:**  
LIMITACIONES A LA DESCARGA DE EFLUENTES CLOCALES E INDUSTRIALES



Para proteger el sistema público de desagües cloacales, no se permitirán vertidos a éste de aguas que perjudiquen las tuberías o alteren las características físicas, químicas o bacteriológicas, separadamente o en conjunto, de las aguas receptoras de los efluentes cloacales, o sean nocivas para las instalaciones de efluentes cloacales.

Los usuarios deberán tratar sus efluentes para cumplir con las normas de descargas a la red de desagües.

Los efluentes cloacales e industriales previamente a su descarga deberán ser tratados sea cual fuere su origen, de conformidad con las normas que se establecen en el Contrato de Concesión y las que establezca el Ente de Control de Servicios Públicos para tal fin.

**ARTICULO 10:**  
**INSTALACIONES PARA DESCARGA DE RESIDUOS LIQUIDOS**

Cuando el nivel posible de salida de residuos líquidos de una propiedad no permita la descarga por gravedad a la red de desagües cloacales, el usuario deberá incluir dentro de su propio sistema una instalación de bombeo adecuada con el mantenimiento necesario para su correcto funcionamiento.

**ARTICULO 11:**  
**VERTIDO PROHIBIDOS**

Se prohíbe verter hidrocarburos, sustancias explosivas, inflamables o reactivos en cantidad que constituyan un riesgo para la salud humana o la seguridad de los trabajadores del Concesionario, o puedan crear un riesgo de daño en la red de desagües cloacales.

**ARTICULO 12:**  
**DESAGÜES PLUVIALES**

Se prohíbe a los usuarios conectar a los servicios de desagües cloacales con los sistemas de alcantarillado pluvial privado o público.

**TITULO III**  
**INSTALACIONES Y CONEXIONES DOMICILIARIAS**

**ARTICULO 13:**  
**INSTALACIONES INTERNAS. NORMAS**

Las instalaciones domiciliarias correrán por cuenta del propietario y deberán ser proyectadas, dirigidas y ejecutadas por personal competente, de acuerdo a las normas técnicas de la especialidad sanitaria.

**ARTICULO 14:**  
**INSTALACIONES INTERNAS DE DESAGÜES CLOACALES**

El usuario es responsable de las instalaciones y tramos de cañerías que transportan



CONCEJO DELIBERANTE  
DE LA CIUDAD DE  
RÍO TERCERO

“2023 - A 40 AÑOS, DEMOCRACIA PARA SIEMPRE”

las aguas residuales desde las instalaciones internas de los inmuebles, hasta el punto de conexión a la red cloacal.

También está a cargo del Usuario el garantizar que sus instalaciones internas no perturben el funcionamiento de la red pública, ni presenten riesgo de contaminación ni produzcan daños a inmuebles de terceros o fugas o pérdidas de agua servida.

En caso de que una contaminación tuviere ese origen, el usuario será responsable de sus consecuencias.

Las instalaciones domiciliarias deben cumplir con las normas sanitarias de aplicación y en particular, su cañería principal deberá, obligatoriamente, ajustarse a las siguientes pautas:

- a) Contar con cierres hidráulicos en cada artefacto y en cada conexión con las cañerías principal y secundaria.
- b) Contar con una ventilación mínima de 100 mm de diámetro a los cuatro vientos, en su punto más alto.
- c) Contar con una cámara de inspección a no más de diez (10) metros de la colectora. Las cámaras de inspección deberán estar colocadas preferentemente en patios y deben contar con cierre hermético doble tapa; sus dimensiones mínimas deben ser de 0,60 m. x 0,60 m.; las distancias máximas entre cámaras de inspección serán de 30,00 m. y entre cámara de inspección e inodoro será de 15,00 m. Posterior a la cámara de inspección deberá instalar una válvula de retención de PVC Ø 110 mm.
- d) Contar con una cámara de inspección de 110  $\phi$  instalada entre línea Municipal y red colectora. A una distancia máxima de 0,50 m y mínima de 0,40 m. de la línea municipal.
- e) La salida de conexión deberá estar perpendicular a la línea municipal o ángulo menor a 90°.
- f) La cañería principal deberá estar alejada 0,80 m. del eje medianero.
- g) El material de la cañería será PVC, aprobado por IRAM.; el diámetro mínimo de la cañería principal será de 100 mm. y el de la cañería secundaria será de 37,5 mm.
- h) La pendiente mínima de la cañería será de 1,5 cm. por metro y la máxima de 5 cm. por metro.
- i) La tapada mínima de cañería será de 0,40 m. y en acceso de vehículos se deberá construir una protección de hormigón armado.
- j) Una vez conectada la vivienda, en el caso que correspondiere, deberá rellenarse la cámara séptica y pozo absorbente para sacarlos de servicio.
- k) El Titular de la vivienda o el responsable de la obra deberá solicitar por escrito la ubicación exacta y los niveles de profundidad y distancia de la conexión prevista sobre la red para la parcela a conectar.



#### **ARTICULO 15: CUIDADO DE LAS INSTALACIONES**

El usuario es responsable del cuidado y mantenimiento de sus instalaciones domiciliarias.

Queda expresamente prohibido arrojar al sistema bolsas de polietileno, algodones, preservativos, pañales descartables, huesos, restos de alimentos, yerba mate, saquitos de té, residuos de aspiradoras, metales, maderas, piedras, o cualquier elemento que pueda obstruir las cañerías, los equipos, o eventualmente ser incompatible con el sistema de tratamiento.

La Concesionaria es la única autorizada para supervisar los trabajos sobre la pieza de conexión en vereda, punto de enlace del servicio cloacal con la instalación domiciliaria.

#### **ARTICULO 16: REPARACIONES**

En caso de detectarse fugas o pérdidas de líquidos cloacales sobre un tramo de cañería bajo responsabilidad del usuario, el mismo será notificado fehacientemente para que proceda a su reparación.

En caso de no efectuarse la reparación dentro del plazo, que no podrá ser inferior a diez (10) días desde su notificación, el Concesionario estará facultado para realizar la desconexión del servicio de saneamiento cloacal en caso de ser factible, previa autorización y aprobación del Ente Regulador.

#### **ARTICULO 17: INSPECCIONES**

El Concesionario podrá con autorización del usuario entrar en los inmuebles para verificar las instalaciones sanitarias internas de los usuarios. Salvo casos de emergencias las visitas de inspección se realizarán de lunes a viernes y de 8 a 20 horas, en lo posible previa concertación de la cita.

El empleado del concesionario que realice las inspecciones deberá llevar uniforme de la empresa y credencial con fotografía que lo identifique como tal, donde constará el nombre del mismo. Si el usuario se hallare ausente del domicilio y se configurase un caso de peligro o emergencia en el inmueble o inmueble lindero y/o personas, el técnico del Concesionario podrá ingresar sólo con orden judicial y en presencia de agentes de policía.

El trabajo del Concesionario se limitará a la localización de fugas y desperfectos, y de formular las recomendaciones para remediarlos, en caso que la magnitud y complejidad del mismo lo justifique requerirá la intervención del Ente de Control de Servicios Públicos La reparación será realizada por el usuario.

### **TITULO IV CONEXIÓN**

#### **ARTICULO 18: SOLICITUD DE CONEXIÓN**



El pedido de conexión de desagüe cloacal, deberá realizarse ante el Concesionario acompañando el plano de instalación interna que permita definir la ubicación de la instalación y evaluar su diámetro que debe corresponder con las cañerías de conexión. Realizada la petición de conexión, de cambio o de ampliación, el Concesionario deberá resolver la misma dentro del plazo de los quince (15) días corridos.

#### **ARTICULO 19: OBLIGATORIEDAD DE LA CONEXIÓN**

Los propietarios, consorcios de propietarios, de inmuebles edificados o no, ubicados en las zonas servidas, están obligados a conectarse en la red, e instalar a su cargo los servicios domiciliarios internos de desagües cloacales en su caso, y mantener en buen estado dichas instalaciones de acuerdo con las disposiciones vigentes indicadas en este régimen o las que dicte la autoridad competente.

Estarán asimismo obligados al pago del servicio con arreglo a las disposiciones del Régimen Tarifario vigente.

El Concesionario está obligado a conectar al servicio a los usuarios que residen en la zona servida dentro de los quince (15) días corridos a partir de la aprobación del trámite previsto en este artículo.

En el supuesto de 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.

La demora del Concesionario en realizar la conexión, dará lugar a la iniciación del procedimiento sancionatorio impulsado por el Ente de Control de Servicios Públicos, la que podrá generar a favor del solicitante el derecho al cobro de una multa equivalente al cargo fijo mensual, el que se incrementará diariamente por cada día hábil de atraso a valor del precio diario del cargo fijo mensual que corresponda a la categoría y clase del inmueble a ser conectado al servicio.

Todos los usuarios que estén al alcance de las redes de desagües cloacales deberán ser conectados al servicio y sus fuentes alternativas de volcamiento a cámaras sépticas o pozos absorbentes, deberán ser cegados, excepto que cuenten con autorización expresa del Ente de Control de Servicios Públicos

#### **ARTICULO 20: CARGO POR CONEXIÓN**

El Concesionario no se encuentra autorizado a percibir ningún otro cargo por conexión, sea que los trabajos respectivos los ejecute por sí o por terceros contratistas, que el previsto en el Régimen Tarifario.

#### **ARTICULO 21: DERECHO DE DESCONEXION 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



CONCEJO DELIBERANTE  
DE LA CIUDAD DE  
RÍO TERCERO

“2023 - A 40 AÑOS, DEMOCRACIA PARA SIEMPRE”

caso el cargo correspondiente, lo que no lo eximirá del pago del cargo fijo estipulado en el Régimen Tarifario.

A los fines de la desconexión el Concesionario dispondrá de cuarenta y ocho (48) horas de recibida la solicitud para efectivizarla. Con su solicitud el usuario deberá pagar el cargo por desconexión aprobado por el Régimen Tarifario.

## **TITULO V INTERRUPCION DEL SERVICIO - EMERGENCIAS**

### **ARTICULO 22: CONTINUIDAD DE SERVICIO**

El Concesionario deberá prestar un servicio ininterrumpido de desagües cloacales durante todo el año.

### **ARTICULO 23: 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 el servicio de emergencias que se establezca, 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 de las interrupciones o irregularidades en la prestación de los servicios.

### **ARTICULO 24: EFLUENTES**

A fin de no perjudicar la red de transporte de efluentes y evitar daños al ambiente, los desechos industriales deben cumplir con normas químicas y físicas que los hagan técnicamente aptos para su vertido.

Si el Concesionario se encontrara en la obligación de realizar el corte del servicio de saneamiento cloacal 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.

Todo reclamo referido a desbordes cloacales en la vía pública que formulen los usuarios, deberá ser atendido por el Concesionario en forma gratuita e inmediata.

El Concesionario podrá recibir el volcamiento de efluentes fuera de normas, cuando sus instalaciones de tratamiento permitan adecuarlos a las normas establecidas para disposición final de los líquidos a los cuerpos receptores.

En tales casos el Concesionario podrá aplicar al costo del servicio de saneamiento cloacal, un cargo que permita compensar los costos derivados del tratamiento y



CONCEJO DELIBERANTE  
DE LA CIUDAD DE  
RÍO TERCERO

“2023 - A 40 AÑOS, DEMOCRACIA PARA SIEMPRE”

conducción de tales efluentes, conforme lo establece el Régimen Tarifario.

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.

## **TITULO VI SERVICIOS ESPECIALES**

### **ARTICULO 25: SERVICIOS ESPECIALES**

El Concesionario deberá brindar los siguientes servicios especiales:

- a) Descarga de vehículos atmosféricos.
- b) Servicio de desagües a colectores efluentes provenientes de otras fuentes.
- c) También se podrán prestar servicios provisionales cuando se destinen a actos temporales que necesiten servicios del Concesionario, como ferias, circos, turnos, etc.

En todos los casos de servicios especiales, los solicitantes deberán cumplir con el Régimen Tarifario vigente y el cumplimiento de que sus efluentes al verter posean las características según Normas Técnicas y que la capacidad de recepción de las redes de recolección así lo permitan.

El interesado en obtener servicios provisionales debe hacer la solicitud e incluir en ella copia del permiso del propietario del inmueble que será utilizado en el caso y la duración prevista, indicando la fecha de iniciación.

El Concesionario deberá analizar la solicitud, y conceder la conexión previo pago de las tasas que prevé el Régimen Tarifario que correspondan más el pago adelantado del consumo estimado aprobado.

En todos los casos se hará saber al requirente de estos servicios, el modo de prestación y el Régimen Tarifario aplicable, autorizado por el Ente de Control de Servicios Públicos, indicándose al momento de efectiva prestación, que en ningún caso será mayor de quince (15) días, salvo impedimento técnico fundado que alegue el Concesionario.

Si en los acuerdos de provisión de servicios especiales aludidos no se consigna la fecha de 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.

## **SECCION III DE LOS SUJETOS TITULO I DE LOS USUARIOS**

CATEGORIAS y CLASES DE NMUEBLES

### **ARTICULO 26: CLASIFICACION:**



Los inmuebles a los efectos de establecer el Régimen Tarifario se Clasifican en:

1.1. CATEGORÍA RESIDENCIAL (R): Comprende los inmuebles particulares destinados a la vivienda de usuarios y/o baldíos donde exista conexión de alguno 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 servicio de efluentes cloacales, podrá acceder al beneficio social previsto en la Ordenanza N°..... o la que en el futuro la reemplace.

1.2. CATEGORÍA 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 (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 a 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 como desagües cloacales con medición de efluentes, de descarga de carros atmosféricos, etc.

## **TITULO II DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

### **ARTÍCULO 27: DERECHOS DE LOS USUARIOS**

Los Usuarios de los servicios de saneamiento cloacal tienen derecho a:



CONCEJO DELIBERANTE  
DE LA CIUDAD DE  
RÍO TERCERO

“2023 - A 40 AÑOS, DEMOCRACIA PARA SIEMPRE”

- a) Obtener la conexión a los servicios y recibir del Concesionario todos los servicios disponibles conforme a los niveles de calidad y demás obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión o Normas vigentes.
- b) Recurrir ante el Ente Regulador cuando el Concesionario no hubiera atendido o hubiera rechazado los reclamos formulados.
- c) Ser informado con antelación suficiente de los cortes de servicios de recolección de efluentes programados por razones operativas. Estos deberán ajustarse a los horarios, días y épocas del año que produzcan el mínimo de molestias posibles tratando de evitar pérdidas económicas a los usuarios.
- d) Conocer anticipadamente el Régimen Tarifario aprobado y sus modificaciones.
- e) Recibir las facturaciones con la debida antelación a su vencimiento, a cuyo efecto el Concesionario deberá remitirlas en tiempo oportuno, por medio idóneo, a tarifas autorizadas y Habilitando sistemas ágiles para su pago.
- f) Recibir la compensación correspondiente por indisponibilidad de servicios atribuibles al Concesionario, bonificándose el importe pertinente en la primera facturación posterior.
- g) Reclamar la oportuna rehabilitación del servicio en los casos previstos.
- h) Recibir información general sobre los servicios que se le brindan en forma suficiente y detallada como para permitir conocer y ejercitar sus derechos.
- i) Denunciar ante el Ente de Control de Servicios Públicos cualquier conducta irregular u omisión del Concesionario que pudiera perjudicar sus derechos o afectar el ambiente.
- j) Recibir del Concesionario y del Ente de Control de Servicios Públicos un trato eficiente y respetuoso en su calidad de Usuario.

**ARTICULO 28:**  
**OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS.-**

En las áreas servidas, el servicio de recolección de efluentes será de uso obligatorio y su pago será exigible para todos los usuarios que se encuentren en condiciones de recibirlos.

Los Usuarios del servicio además deberán:

- a) Ejecutar a su cargo, en tiempo oportuno, las instalaciones domiciliarias internas de desagües, manteniéndolas desobturadas, limpias y en buen estado.
- b) Pagar los servicios que reciban con arreglo a las disposiciones del régimen tarifario y el costo proporcional de la expansión de la red domiciliaria cuando corresponda.
- c) Notificar al Concesionario cualquier desperfecto que observare en las instalaciones a su cargo, cuando las mismas pudieren afectar la prestación del servicio.
- d) Descargar residuos industriales o tóxicos a la red cloacal, sólo en caso de estar debidamente tratados de acuerdo a las condiciones que normativamente se establezcan. Previamente deberá recurrir al Concesionario a fin de someter el tratamiento a su aprobación.
- e) Permitir la inspección de las instalaciones por parte del Concesionario y del Ente de Control de Servicios Públicos. En caso de negarse injustificadamente el Usuario a prestar colaboración, y siempre que se determinará la posibilidad de la existencia de un peligro inminente para la salud de la población o presumiera un perjuicio grave para el sistema, el Concesionario será autorizado por el Ente de Control de Servicios Públicos a efectuar el corte del servicio.

Cuando la gravedad e inminencia del problema no admitiera dilaciones, el Concesionario procederá sin la previa autorización del Ente de Control de Servicios



CONCEJO DELIBERANTE  
DE LA CIUDAD DE  
RÍO TERCERO

“2023 - A 40 AÑOS, DEMOCRACIA PARA SIEMPRE”

Públicos, informándole circunstanciadamente en forma inmediata, la medida preventiva adoptada al Ente de Control de Servicios Públicos.

f) Los usuarios titulares o poseedores de inmuebles edificados deben conectarse obligatoriamente a la red de cloacas domiciliaria a su disposición, quedando obligados a anular pozos ciegos que existieran dentro de su propiedad, en las condiciones y plazos que determine el Ente de Control de Servicios Públicos, salvo que solicitara autorización para mantener los pozos y que este la concediera, luego de evaluar la posibilidad de que afecte el ambiente o las condiciones de higiene y salubridad de la población, en cuyo caso podrá denegarla.

g) Los usuarios no deben descargar los desagües pluviales originados en su propiedad a la red de colectores cloacales, quedando facultado el Concesionario a efectuar el corte del servicio, previa notificación al Ente de Control de Servicios Públicos cuando detectare tal irregularidad. Una vez subsanado el problema, el Concesionario debe restituir el servicio dentro del término de veinticuatro (24) horas.

h) Los usuarios tendrán la obligación de comunicar dentro de los treinta (30) días por escrito al Concesionario toda transformación o modificación del destino de los inmuebles u otro hecho que pudiere implicar una alteración de los valores facturados.

### **TITULO III DEL CONCESIONARIO**

#### **ARTICULO 29: ATRIBUCIONES DEL CONCESIONARIO**

Respecto de los usuarios, son atribuciones del Concesionario las siguientes:

En general:

- a) Gozar de la exclusividad de la prestación del servicio dentro del área de concesión adjudicada.
- b) Facturar y cobrar los servicios que preste, conforme a las condiciones establecidas en las normas legales y contractuales pertinentes.
- c) Utilizar los espacios superficiales y subterráneos del dominio público Municipal para la prestación del servicio cumpliendo con las normas vigentes.
- d) Recibir desagües industriales si existe capacidad hidráulica en el sistema y si cumplen con los parámetros correspondientes a los efluentes vertidos para su volcamiento a la red de desagües cloacales.
- e) Ordenar o realizar por sí, con cargo al usuario, la supresión de conexiones de desagües pluviales a la red de desagües cloacales haciéndolo responsable de los daños y perjuicios que pudieran ocasionarse con tal motivo. Previamente deberá formularse una intimación por un plazo de diez (10) días.
- f) Efectuar el corte de los servicios de suministro de desagües cloacales o desagües industriales en los casos en que se detecte probadas deficiencias en las instalaciones conectadas a las redes del servicio que perturben su normal prestación u ocasionen perjuicios a terceros
- g) Efectuar el corte de los suministros de servicios de saneamiento cloacal en los casos en que el incumplimiento en el pago del servicio así lo faculte, conforme al Contrato de Concesión, y con el alcance establecido en el.
- h) Realizar las actividades en competencias definidas en el Pliego y en el Contrato de Concesión y cobrar conforme lo establecido en el Régimen Tarifario, que incluye el derecho a comercializar la disponibilidad de su capacidad cloacal o de tratamiento de



CONCEJO DELIBERANTE  
DE LA CIUDAD DE  
RÍO TERCERO

“2023 - A 40 AÑOS, DEMOCRACIA PARA SIEMPRE”

efluentes., los residuos de disposición final, así como cualquier desecho del tratamiento de desagües cloacales.

i) Proceder al cegamiento o anulación de desagües cloacales no autorizados o que no cumplan con los requisitos de calidad establecidos.

j) El Concesionario podrá rechazar la recepción de líquidos de desagües especiales en el caso de no contar con la capacidad técnica operativa para su tratamiento de acuerdo a las Normativas Vigentes

La enumeración precedente no es limitativa, por lo que el Concesionario goza de todas las demás facultades que hagan al cumplimiento del objeto de la Concesión y que le sean atribuidas en normas reglamentarias de la presente o en el Contrato de Concesión.

### **ARTICULO 30: OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO**

Respecto de los usuarios, son obligaciones a cargo del Concesionario:

a) Prestar el servicio conforme a las normas vigentes y a las disposiciones contractuales.

b) Realizar las conexiones para provisión de servicios a los inmuebles dentro del área servida.

El Concesionario será responsable de la conexión entre las redes externas y las instalaciones internas. Las conexiones de los servicios y obras construidas y habilitadas se realizarán previa notificación a los usuarios con treinta (30) días corridos de anticipación, solicitando al usuario la presentación de un plano firmado por profesional habilitado, de la instalación interna a fin de estar en condiciones de definirse la ubicación de la conexión domiciliaria y evaluar el diámetro requerido.

El Concesionario podrá construir la conexión domiciliaria y ubicarla en el lugar que estime más conveniente cuando el lugar no sea definido por el usuario, o la definida no sea posible.

En caso que el Usuario comunicare al Concesionario la no existencia o adecuación de las instalaciones internas, a los fines de permitir la conexión del servicio, el Concesionario otorgará un plazo adicional no inferior a treinta (30) días corridos en el cual el Usuario deberá ejecutar o adecuar dichas instalaciones. Vencido dicho plazo, el Concesionario estará facultado al cobro del servicio, previa conexión en las condiciones del párrafo anterior.

c) Administrar, mantener, y en su caso renovar los bienes afectados al servicio, tanto los que reciba en virtud del Contrato de Concesión, como los que se agreguen con posterioridad.

d) El Concesionario en caso de detectar irregularidades, fugas o pérdidas en cañerías o instalaciones bajo responsabilidad del usuario, que perturben el funcionamiento de las redes públicas u ocasionen riesgos de contaminación o produzcan daños a terceros, notificará al usuario para que en el plazo de diez (10) días proceda a la reparación, bajo apercibimiento de corte del servicio. Si el usuario no cumpliera con la intimación, el Concesionario deberá comunicar al Ente de Control de Servicios Públicos la decisión adoptada y las condiciones en que se practicará.

e) Recibir los desagües cloacales generados por los Usuarios en las instalaciones de desagües cloacales que opere.

f) Llevar un Registro de Generadores de Desagües Industriales, debiendo los usuarios inscribirse en el mismo, acompañando la documentación que se requiera y en cumplimiento de las Normativas técnicas y contractuales de la Concesión, acreditando la



CONCEJO DELIBERANTE  
DE LA CIUDAD DE  
RÍO TERCERO

“2023 - A 40 AÑOS, DEMOCRACIA PARA SIEMPRE”

realización previa de las obras de infraestructuras necesarias.

g) El Concesionario deberá proporcionar a los Usuarios un servicio permanente de emergencia, poniendo a disposición suya, medios de atención y respuesta las veinticuatro (24) horas del día.

h) Publicar regularmente toda la información que sea necesaria para que los Usuarios puedan tener conocimiento general sobre el servicio, el régimen tarifario y los planes a su cargo.

i) Proceder a la rehabilitación de los servicios en caso de interrupción por fuerza mayor, caso fortuito o cualquier otra causal, inmediatamente después de cesada la misma, debiendo en su caso cumplir con las condiciones establecidas en el Contrato.

j) Atender con prontitud y deferencia los reclamos de los Usuarios en las oficinas habilitadas a tal fin, en los plazos y condiciones que se establecen en el Contrato y en las demás normas reglamentarias en vigencia.

k) Llevar el Libro de Registro de Reclamos en las condiciones previstas en el Contrato de Concesión.

l) Restablecer el suministro a los Usuarios que hubieren sufrido el corte y el Ente Regulador comprobara la improcedencia de la medida, en el plazo máximo de dos (2) horas.

m) Restablecer el suministro a los usuarios que hubieren cesado en el incumplimiento que motivo la restricción del servicio en el plazo máximo de veinticuatro (24) horas.

n) Abonar las multas establecidas en el contrato de concesión y en el Régimen Tarifario o en la forma que determine el Ente Regulador

o) Realizar las inversiones necesarias para cumplir con las metas de ampliación y mejoramiento de los servicios y obtención de niveles de calidad e los mismos, comprometidos contractualmente.

p) Informar suficientemente a los usuarios acerca de sus derechos y obligaciones, la manera de utilizar los servicios con eficiencia y seguridad y hacerles conocer los programas de mejoras y expansión del servicio que se hayan aprobado, y distribuir sin cargo el presente reglamento a los usuarios.

#### **SECCION IV FACTURACION Y COBRO DE LOS SERVICIOS**

##### **ARTICULO 31: ASPECTOS GENERALES**

Los servicios de suministro de desagües cloacales en cualquiera de las Categorías y Clases se facturaran proporcionalmente al consumo de agua potable, en base a una tarifa binómica compuesta por un Cargo Fijo Mensual (F) y un Cargo Variable (V) proporcional al consumo de agua potable (Q) y al precio por metro cúbico (P) correspondiente al servicio prestado, establecidos de acuerdo a la Categoría y Clase del inmueble y el tipo de servicio determinado en el Reglamento del Usuario del Servicio de Provisión de Agua Potable

El consumo mínimo de agua potable para las conexiones medidas se fija de acuerdo con la clase de abonado y se entiende por unidad de consumo

##### **ARTICULO 32: PERIODICIDAD DE LA FACTURACIÓN**



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 Regulador y luego informada a los Usuarios correspondientes, con una anticipación mínima equivalente a un período de facturación.

### **ARTÍCULO 33:**

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 34:**

Los períodos de facturación podrán ser mensuales, o bimensuales pudiendo el concesionario consensuar con la autoridad concedente 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

### **ARTICULO 35:**

**FACTURACION DE DESCARGA DE AGUAS SERVIDAS DE SISTEMAS DESVINCULADOS A LA RED DE DESAGÜES CLOACALES.**

Cuando se permita al usuario descargar las aguas servidas de sistemas desvinculados a la red de desagües cloacales público, se le facturará por este concepto de acuerdo con la tarifa de la clase que corresponda, aplicada al consumo indicado con el medidor de su sistema, el cual será leído periódicamente de acuerdo al ciclo de lectura.

### **ARTICULO 36:**

**COBRO DE LOS SERVICIOS**

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

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 37:**

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



CONCEJO DELIBERANTE  
DE LA CIUDAD DE  
RÍO TERCERO

“2023 - A 40 AÑOS, DEMOCRACIA PARA SIEMPRE”

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

**ARTICULO 38:**  
**LUGARES HABILITADOS PARA EL PAGO DE LA FACTURA**

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.

**ARTICULO 39:**  
**REQUISITOS DE LAS FACTURAS EMITIDAS POR EL CONCESIONARIO**

La facturación del servicio podrá efectuarse en la misma boleta emitida para el cobro del servicio de agua potable en caso de que ambos concesionarios resulten un mismo prestador.

**SECCION V**  
**RELACION DEL USUARIO CON EL CONCESIONARIO Y EL ENTE DE CONTROL**  
**PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS**

**TITULO I**  
**ATENCION Y TRATO AL USUARIO**

**ARTICULO 40:**  
**ATENCION AL USUARIO**

El usuario tiene el 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 público deberá ser recibido por agentes debidamente identificados, provistos del equipo suficiente para acceder en forma directa a la base de datos, dando respuesta inmediata a las solicitudes.

Cuando una solicitud requiera de procedimientos administrativos internos, se dará inicio inmediato a la gestión, informando al Usuario sobre el resultado por la vía más expeditiva.

El personal que atienda al público debe estar capacitado para ejecutar el trámite requerido con eficiencia y celeridad. Sólo excepcionalmente, en razón de su competencia puede derivar su resolución a otra dependencia del Concesionario.

Si el Usuario no logra que su presentación sea recibida tiene el derecho de:

- a) Ser recibido inmediatamente por el Superior Inmediato
- b) Asentar su queja en el libro de quejas.
- c) Reclamar ante el Ente Regulador

Mantendrá un relevamiento de información permanente que permita adoptar las



CONCEJO DELIBERANTE  
DE LA CIUDAD DE  
RÍO TERCERO

“2023 - A 40 AÑOS, DEMOCRACIA PARA SIEMPRE”

sugerencias e inquietudes respecto al mejoramiento de los servicios, a tal fin deberán habilitarse buzones de recepción de sugerencias en todas las oficinas.

#### **ARTICULO 41: CAPACITACION DEL PERSONAL**

El personal afectado a la 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.

### **TITULO II INFORMACION AL USUARIO**

#### **ARTICULO 42: INFORMACION**

El Concesionario pondrá a disposición del Usuario folletos informativos acerca de los temas de su interés, en todas las oficinas comerciales, los que serán de distribución gratuita. La información de carácter obligatorio estará igualmente a disposición de los Usuarios. En especial tendrá a su disposición, el Contrato de Concesión y sus anexos, los métodos y procedimientos de atención al usuario y la evolución histórica de su cuenta corriente.

El Concesionario deberá adoptar un sistema administrativo integrado que permita que los Usuarios puedan presentar sus solicitudes o reclamos y obtener respuestas, en cualquiera de las oficinas habilitadas al efecto.

Los Usuarios deberán ser atendidos por personal provisto de equipo suficiente para acceder en forma directa a la información necesaria, a fin de dar una respuesta inmediata a las solicitudes, equipamiento que deberá encontrarse habilitado a los sesenta (60) días a contar desde la toma de posesión.

Anualmente el Concesionario deberá realizar un informe del desarrollo de las actividades realizadas y los objetivos del servicio, el que en forma sintética será dado a difusión pública.

#### **ARTICULO 43: INFORMACION DE PLANES DE OBRA**

El Concesionario preparará el programa de difusión del Plan de Obras para el cumplimiento de las metas a su cargo, consignando:

- 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 Concesionario deberá, además, publicar un informe sintético que será enviado a todos los usuarios con la factura. Los aspectos más importantes del informe deberán ser



CONCEJO DELIBERANTE  
DE LA CIUDAD DE  
RÍO TERCERO

“2023 - A 40 AÑOS, DEMOCRACIA PARA SIEMPRE”

publicados en los medios periodísticos locales.

Los reclamos por incumplimiento a las metas a su cargo serán tratados en la forma que establezca el Ente de Control de Servicios Públicos

El Informe Anual de Avance de la Concesión y la Programación Anual de Avance de la Concesión serán públicos, y estarán disponibles para consulta o extracción de copias en las oficinas del Concesionario y en las dependencias del Ente de Control de Servicios Públicos

#### **ARTICULO 44:** INFORMACION RELATIVA AL REGIMEN TARIFARIO

La información del Régimen Tarifario vigente se difundirá de la siguiente forma:

- a) Co  
n la exposición visible en las oficinas comerciales del Concesionario y provisión gratuita de folletos para los interesados que lo requieran.
- b) Me  
diante publicación de los cuadros tarifarios en los medios gráficos locales comprendidos en el Área de Concesión.
- c) M  
ediante respuesta inmediata no superior a cinco (5) días corridos a las consultas que formularán los Usuarios por escrito, sin perjuicio de las respuestas inmediatas en las oficinas de Atención al Público.

Análoga difusión se otorgará en caso de modificaciones tarifarias generales.

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

El Concesionario deberá emitir dentro de los treinta (30) días corridos contados a partir de la Toma de Posesión, un documento descriptivo e informativo para los Usuarios, de las disposiciones, precios y valores tarifarios contenidos en el Régimen Tarifario, así como de todo procedimiento administrativo que se disponga en relación con la aplicación del mismo. Dicho documento deberá ser aprobado por el Ente de Control de Servicios Públicos y será posteriormente puesto a disposición de los Usuarios en todas las oficinas comerciales del Concesionario, y en las oficinas del Ente de Control de Servicios Públicos.

### **TITULO III**

#### **PEDIDOS, PRESENTACIONES Y RECLAMOS**

#### **ARTICULO 45:** COMO DIRIGIRSE AL CONCESIONARIO

A los fines de optimizar la relación entre Usuario y Concesionario, se establece el principio del informalismo en las actuaciones.

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



CONCEJO DELIBERANTE  
DE LA CIUDAD DE  
RÍO TERCERO  
Concesionario:

“2023 - A 40 AÑOS, DEMOCRACIA PARA SIEMPRE”

- a) Por nota: Personalmente o por medio de apoderado y/o mandatario, o en actuaciones entregadas por un tercero con firmas certificada del Usuario, excepto cuando comparezca un familiar del mismo con el mismo apellido o que acredite el vínculo.
- 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 medio postal o telegráfico: será válida también cualquier comunicación recibida por medio postal o telegráfico.
- d) Por otros medios que determine el Ente de Control de Servicios Públicos

En la factura se consignará obligatoriamente el lugar donde el Usuario puede efectuar presentaciones, sin perjuicio de lo cual se considerarán válidas las notificaciones que se cursaren a las oficinas comerciales del Concesionario.

#### **ARTICULO 46:** TRAMITE

Cada pedido, presentación o reclamo del Usuario ante el Concesionario, originará la confección por parte del mismo de un formulario, cuya copia debidamente numerada será entregada al Usuario como constancia del registro del caso.

Si el reclamo se hace por vía telefónica, se informará al Usuario acerca de dicho número. El número de comprobante que corresponda a todo reclamo postal, será informado por el mismo medio o por vía telefónica si se hubiera consignado el número de teléfono respectivo.

De todo reclamo se llevará un Registro numérico, alfabético, cronológico, centralizado y sistematizado al que tendrá acceso permanente el Ente de Control de Servicios Públicos.

#### **ARTICULO 47:** DOCUMENTOS PARA CADA TRAMITE

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.

En los siguientes casos deberá acompañarse, además

- a) Solicitud de conexión. Fotocopia del Título de Propiedad o del Contrato de Locación u otro documento que acredite la legitimidad de la ocupación del inmueble servido.
- b) Reclamos por Facturas: Ultima/s factura/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 entre una y otra.
- c) Empadronamiento y categorización de inmuebles: La documentación requerida en a) y en su caso el Plano del inmueble.
- f) Conexión de desagües cloacales: Plano de instalaciones sanitarias internas.
- g) Recategorización de inmueble: Declaración jurada.



CONCEJO DELIBERANTE  
DE LA CIUDAD DE  
RÍO TERCERO

“2023 - A 40 AÑOS, DEMOCRACIA PARA SIEMPRE”

- h) Devoluciones: Facturas sobre las que se realiza el reclamo.
- i) Informe de deuda: Copia de alguna factura.
- j) Otros: El Concesionario informará por escrito y en carteleras los requisitos que deben cumplimentarse en los demás casos no previstos en el presente artículo previa aprobación del Ente de Control de Servicios Públicos

#### **ARTICULO 48: RECLAMOS POR DEFICIENCIAS DEL SERVICIO**

Los reclamos correspondientes a deficiencias en las prestaciones de servicios se ajustarán al que afecten a los Usuarios no precisarán de ninguna documentación ni requisito anexo, siendo suficiente informar al Concesionario el domicilio, nombre y apellido del Usuario afectado y la irregularidad denunciada.

En todos los casos de reclamos por deficiencias del servicio, el Concesionario deberá satisfacer el reclamo dentro de las veinticuatro (24) horas de realizado el mismo.

#### **ARTICULO 49: TIEMPO DE RESPUESTAS**

El Concesionario deberá dar respuestas y satisfacción a las presentaciones y pedido de los Usuarios en los siguientes términos:

- a) Reclamos en general: Cinco (5) días hábiles de recibido el mismo.
- b) Pedido de conexión a la red en el área servida: Quince (15) días hábiles de solicitado el mismo.
- c) Pedido de reconexión: Veinticuatro (24) horas.
- d) Pedidos del servicio: Quince (15) días que se extenderán diez (10) días si se requiere la modificación de las instalaciones internas.

Los plazos indicados podrán ser ampliados ante circunstancias particulares, siempre y cuando esté debidamente autorizados por el Ente de Control de Servicios Públicos.

#### **ARTICULO 50: RECURSO ANTE EL ENTE REGULADOR**

Contra las decisiones o falta de respuestas del Concesionario, se podrá interponer ante el Ente de Control de Servicios Públicos 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 establecido en el artículo anterior. Si el plazo venciera en días inhábiles se computará el día hábil siguiente.

El Ente de Control de Servicios Públicos antes de resolver, solicitará al Concesionario los antecedentes del reclamo, o cualquier otra información que estime necesaria, fijando el plazo según la naturaleza del asunto para la respuesta por el Concesionario.

El Ente de Control de Servicios Públicos 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.

#### **ARTICULO 51:**



CONCEJO DELIBERANTE  
DE LA CIUDAD DE  
RÍO TERCERO

“2023 - A 40 AÑOS, DEMOCRACIA PARA SIEMPRE”

## RECLAMOS SOBRE FACTURACION

En el caso de que un usuario formularé reclamo sobre una factura ya cancelada, los ajustes en menos que pudieren determinarse, ya fuere por el concesionario o por el Ente de Control de Servicios Públicos, serán deducidos del monto de la factura inmediata posterior a la fecha de la resolución correspondiente y así sucesivamente hasta su cancelación total, añadiéndosele los recargos e interés a favor del Usuario que correspondieren por aplicación del Régimen Tarifario.

La interposición de un reclamo contra una factura con antelación a su vencimiento original, conferirá al Usuario al pago parcial a cuenta, equivalente al monto de la última factura anterior cancelada, hasta tanto el concesionario se expidiese.

De aceptarse total o parcialmente el reclamo por el Concesionario o por el Ente de Control de Servicios Públicos, se emitirá una nueva factura con nuevo plazo para su pago, nunca inferior a quince (15) días de resuelto el caso.

Si el reclamo por facturación no prosperase, el Concesionario deberá reafacturar señalando un nuevo vencimiento dentro de los quince días (15) días de la notificación de la Resolución definitiva, añadiendo al valor original, los intereses Resarcitorios y Punitorios y el recargo por reafacturación que corresponda, desde la fecha prevista en la factura original como primer vencimiento. La resolución respectiva deberá ser debidamente notificada

### **ARTICULO 52:** 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 le pretenda notificar.

En aquellos casos en que el inmueble estuviera deshabitado o se tratara 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.

## **TITULO IV** **SANCIONES**

### **ARTICULO 53:** REGIMEN DE SANCIONES Y PROCEDIMIENTO

El concesionario deberá establecer una Oficina de Atención al Cliente con atención personalizada.

**ARTÍCULO 54:**  
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



CONCEJO DELIBERANTE  
DE LA CIUDAD DE  
RÍO TERCERO

"2023 - A 40 AÑOS, DEMOCRACIA PARA SIEMPRE"

orden, que se informará al reclamante. En las facturas se incluirá el número del centro de atención telefónica.

### **ARTÍCULO 55: PLAZOS**

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.
- 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 modificación 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: Información al usuario

**Artículo 56º:** 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.

El usuario será pasible de ser sancionado conforme al procedimiento y régimen que reglamente el Ente de Control de Servicios Públicos, cuando su proceder constituya una transgresión legal relacionada con abuso del derecho, incumplimiento de obligaciones a su cargo, y otros incumplimientos que determine el Ente de Control de Servicios Públicos.

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



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