

CÁMARA DE DIPUTADOS	
MESA DE MOVIMIENTO	
06 NOV 2018	
Recibido.....	17 15.....Hs.
Exp. N°.....	35741.....C.D.

**LA LEGISLATURA DE LA PROVINCIA DE SANTA FE
SANCIONA CON FUERZA DE**

**L E Y:
TITULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

**CAPITULO I.
OBJETO Y FINALIDADES**

ARTICULO 1.-Objeto. La presente ley dispone la regulación de la prestación de los Servicios Sanitarios y prevé los sistemas para la autorización de su provisión por los Prestadores en todo el ámbito de la provincia de Santa Fe.

ARTICULO 2.-Finalidades. Las finalidades de esta ley son: a) Establecer un régimen normativo que garantice el acceso al agua potable y al saneamiento como un derecho humano universal, asegurando la calidad, regularidad, continuidad y eficiencia en la prestación del servicio regulado; b) Proteger la salud pública, los recursos hídricos y el medio ambiente, en un todo de acuerdo con las normas vigentes y las inherentes al servicio regulado; c) Garantizar el mantenimiento y propender a la rehabilitación, mejora y desarrollo del sistema de provisión de agua potable y cloacas en todo el territorio provincial; d) Proteger los derechos de los Usuarios y conciliarlos con los derechos, atribuciones y acciones de los Prestadores; e) Garantizar la operación y sustentabilidad de los servicios que actualmente se prestan y de los que se incorporen en el futuro, en un todo de acuerdo a los niveles de calidad y eficiencia que se indican en este marco regulatorio; f) Regular las actividades de captación, potabilización, transporte y distribución de agua potable y de colección, transporte, tratamiento y disposición final de los desagües cloacales y sólidos resultantes; g) Asegurar que las tarifas y cargos que se apliquen a los servicios permitan la sustentabilidad de la prestación de los servicios, contemplando criterios de equidad distributiva entre los Usuarios, considerando bajo el mismo principio los subsidios que se establezcan para garantizar el derecho de acceder al servicio a todos los Usuarios; h) Promover la difusión y concientización de la población acerca del uso racional del agua, de la necesidad de protección y preservación del recurso, los servicios sanitarios y sus bienes; i) Propiciar la actuación conjunta y coordinada de los organismos con competencias similares o concurrentes, en función del desarrollo sustentable; j) Fijar un marco legal adecuado que permita articular un eficaz y

eficiente suministro del servicio por parte de los Prestadores, con el adecuado ejercicio de las facultades estatales relativas a la protección del interés sanitario y el bienestar de la población, en todo el ámbito de la provincia de Santa Fe.

CAPITULO II. DEFINICIONES

ARTICULO 3.- Definiciones. A los efectos de la aplicación e interpretación de las disposiciones de esta ley, los términos utilizados tendrán el significado que a continuación se indica:

Acueducto: El acueducto es un sistema o conjunto de sistemas acoplados que permite transportar agua en forma de flujo continuo desde un lugar en el que ésta se capta y/o procesa hasta un punto distante de distribución y/o consumo.

Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios (ARCOSS): Es el organismo competente para controlar y regular la prestación del Servicio en toda la provincia de Santa Fe. **Área Regulada:** es el territorio de la provincia de Santa Fe. **Área de Prestación Provincial:** es el territorio comprendido bajo la jurisdicción de las siguientes Municipalidades: Cañada de Gómez, Casilda, Capitán Bermúdez, Esperanza, Firmat, Funes, Gálvez, Granadero Baigorria, Rafaela, Reconquista, Rosario, Rufino, San Lorenzo, Santa Fe y Villa Gobernador Gálvez, en las cuales los servicios sanitarios son prestados por la Empresa Provincial, a la fecha de sanción de esta ley. El ámbito podrá ser ampliado como resultado de la construcción de obras de captación, potabilización, transporte y distribución, y la operación y comercialización de agua fuera de los distritos arriba mencionados, conforme lo determinen las Normas Aplicables. **Área de Prestación Municipal o Comunal:** es el territorio que, comprendido dentro del Área Regulada, se encuentra ubicado fuera del Área de Prestación Provincial. **Área Servida de Agua Potable:** es el territorio en el cual se presta efectivamente el Servicio Público de Agua Potable.

Área Servida de Desagües Cloacales: es el territorio en el cual se presta efectivamente el Servicio Público de Desagües Cloacales. **Área no Servida:** es el territorio ubicado dentro del Área Regulada que no cuenta con el Servicio Público de Agua Potable y/o el Servicio Público de Desagües Cloacales.

Autoridad Competente: es la autoridad provincial, municipal o Comunal que, con las autorizaciones requeridas por la legislación aplicable, otorga a los Prestadores la facultad para suministrar el Servicio.

Empresa Provincial: es el Prestador responsable del suministro del Servicio en el Área de Prestación Provincial. **Ente Regulador de Servicios Sanitarios:** Es el organismo creado por la ley N° 11220.

Marco Regulatorio: es el conjunto de normas que regulan la prestación del Servicio en la provincia de Santa Fe **Normas Aplicables:** esta expresión es utilizada como comprensiva de todas las disposiciones de esta ley, sus anexos,

y la de otras leyes que resulten aplicables a la prestación del Servicio, el reglamento del Usuario, las reglamentaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios y otros órganos competentes, las disposiciones licitatorias y contractuales particulares aplicables a cada Prestador, los Planes de Mejoras y Desarrollo, y toda otra norma jurídica general o particular de la cual resulten derechos u obligaciones vinculadas al Servicio y aprobadas por el órgano competente.

Planes de Mejoras y Desarrollo: están constituidos por las metas y compromisos cuantitativos, cualitativos y de eficiencia, así como la obligación de cobertura geográfica, que los Prestadores deben cumplimentar con relación al Servicio, aprobados por la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios de acuerdo con las Normas Aplicables. **Prestadores:** son todas las personas físicas o jurídicas, públicas, privadas, o mixtas, que tengan a su cargo la prestación del Servicio Público de Agua Potable y/o el Servicio Público de Desagües Cloacales. Las personas que realicen alguna o algunas de las actividades incluidas en el Servicio Público de Agua Potable o en el Servicio Público de Desagües Cloacales, según surja de las Normas Aplicables, también serán consideradas Prestadores. **Régimen Tarifario:** Comprende el conjunto de normas que definen los distintos servicios prestados y la conformación de su facturación, pudiendo contener cargos fijos, variables u otros parámetros. Incluye la definición y conformación de cargos y servicios especiales brindados por el prestador en función de sus posibilidades y naturaleza. **Servicio:** es el Servicio Público de Agua Potable que consiste en la captación, potabilización, tratamiento, acopio, transporte y distribución de agua potable, y el Servicio Público de Desagües Cloacales que consiste en la colección, tratamiento y disposición de efluentes cloacales, pluviocloacales, con inclusión de los barros y otros subproductos del tratamiento, y los efluentes industriales cuyo vertimiento al sistema cloacal sea legal o reglamentariamente admisible. En ambos casos, el Servicio incluye el mantenimiento, la construcción, rehabilitación y expansión de las obras necesarias para su prestación en las condiciones previstas en las Normas Aplicables. **SPAR:** Servicio Provincial de Agua Potable y Saneamiento Rural que, creado por Ley N° 6.267, se encuentra en la órbita del Ministerio de Infraestructura y transporte. **Usuarios:** son todas las personas físicas o jurídicas que sean propietarias, poseedoras o tenedoras de inmuebles que reciban o que estén en condiciones recibir el suministro del Servicio, según lo dispuesto en las Normas Aplicables. El término definido incluye a los Usuarios Reales y a los Usuarios Potenciales.

Usuarios Reales: son los Usuarios que se encuentren comprendidos dentro del Área Servida de Agua Potable y/o el Área Servida de Desagües Cloacales. **Usuarios Potenciales:** son los Usuarios que estén situados en el Área no Servida. **Valores tarifarios:** son los valores que se asignan a los servicios y

cargos contemplados en el Régimen Tarifario.

CAPÍTULO III AUTORIDADES

ARTICULO 4.- Asignación de funciones. Estará a cargo del Ministerio de Infraestructura y Transporte todo lo relativo al planeamiento, análisis, resolución, financiamiento, contratación, ejecución y control de proyectos de obras públicas referidas al abastecimiento de agua potable, desagües cloacales y otros servicios de saneamiento hídrico de la provincia de Santa Fe. La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios ejercerá funciones consultivas con relación a la planificación y ejecución de las obras públicas relativas al Servicio. Antes de decidir la ejecución de proyectos de dichas obras públicas, el Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente deberá recabar la opinión de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios acerca de las consecuencias que la realización de las obras conlleve para la prestación del Servicio en la provincia de Santa Fe y la actividad de los Prestadores. Las obras que contrate el Ministerio de Infraestructura y Transporte deberán tener en cuenta los Planes de Mejoras y Desarrollo aprobados.

ARTICULO 5.- Gastos. Los gastos que demanden las funciones conferidas al Ministerio de Infraestructura y Transporte serán atendidos con cargo a las partidas específicas del presupuesto de la Administración Provincial.

CAPÍTULO IV AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS SANITARIOS

ARTICULO 6.- Creación y domicilio. Créase la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, que será una entidad autárquica con capacidad de derecho público, sujeta a las prescripciones de la presente ley. Tendrá su domicilio en la ciudad de Santa Fe y podrá establecer delegaciones donde las circunstancias así lo requieran.

ARTICULO 7.- Competencia. La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios tendrá a su cargo el ejercicio del poder de policía comprensivo de la regulación y el control de la prestación del Servicio en todo el ámbito territorial de la provincia de Santa Fe, cualquiera sea el Prestador.

ARTICULO 8.- Continuación de la personalidad jurídica. La Agencia de

Regulación y Control de los Servicios Sanitarios es continuadora del Ente creado por ley 11.220.

ARTICULO 9.- Funciones. La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios tendrá como función ejercer el poder de policía comprensivo de la regulación y el control sobre la prestación del Servicio, dictando todas las normas generales y particulares que sean necesarias para reglamentar y aplicar las disposiciones contenidas en este Marco Regulatorio y las Normas Aplicables. En el ejercicio de sus funciones deberá promover la participación de los usuarios en la regulación y control de los servicios sanitarios, la capacitación y educación para el consumo, impulsar la transparencia, integridad, eficiencia y sustentabilidad medioambiental de los sistemas y proteger el Derecho Humano al Agua y Saneamiento en condiciones justas, equitativas y de no discriminación.

También tendrá a su cargo velar por la calidad del Servicio, la protección de los intereses de la comunidad, y el control, fiscalización y verificación del cumplimiento de las Normas Aplicables.

A tal efecto, tendrá las siguientes facultades y deberes:

- a) Cumplir y hacer cumplir el Marco Regulatorio y las Normas Aplicables a las que se sujete cada uno de los Prestadores, realizando un eficaz control y verificación del Servicio que los Prestadores suministren a los Usuarios Reales. En el caso de los Prestadores que hubieren recibido de las Municipalidades y Comunas la facultad de proveer el Servicio, el control del cumplimiento de las obligaciones contractuales estará a cargo de las Municipalidades y Comunas, sin perjuicio de las facultades de la Agencia de Control de los Servicios Sanitarios que surjan de las Normas Aplicables.
- b) Dictar todas las reglamentaciones que sean atinentes al ejercicio de su competencia regulatoria.
- c) Aprobar los reglamentos regulatorios de los trámites y reclamaciones de los Usuarios, de conformidad con las previsiones contenidas en el Anexo B de esta ley, inspirado en los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia de los procedimientos. En el caso de las Municipalidades y Comunas que presten directamente el Servicio, podrá disponer la adecuación de las disposiciones contenidas en el Anexo B de esta ley a la situación particular del suministro del Servicio por parte de dichos entes públicos.
- d) Requerir a los Prestadores los informes necesarios para el control del Servicio, con los alcances y en la forma prevista en las Normas Aplicables.
- e) Reglamentar el funcionamiento de las Audiencias Públicas de su competencia.

- f) Aprobar los proyectos de Planes de Mejoras y Desarrollo, disponiendo las medidas necesarias para garantizar el derecho de información de los usuarios, respecto de los que resulten aprobados;
- g) Controlar que los Prestadores cumplan con los Planes de Mejoras y Desarrollo, de acuerdo con las Normas Aplicables.
- h) Analizar y expedirse acerca de los informes que los Prestadores deberán presentar y dar a conocer sus conclusiones.
- i) Atender los reclamos de los Usuarios, en particular, por deficiente prestación del Servicio o excesos en la facturación.
- j) Producir en todo reclamo interpuesto una decisión fundada.
- k) Proponer los regímenes y valores tarifarios del Servicio, así como sus revisiones y ajustes, con arreglo a lo establecido en el Marco Regulatorio y las Normas Aplicables, previa la verificación de su procedencia.
- l) Verificar que los Prestadores cumplan los Regímenes Tarifarios vigentes y toda otra obligación de índole económica que surja de las Normas Aplicables.
- ll) Controlar a los Prestadores en todo lo que se refiera al mantenimiento de los bienes afectados al Servicio, de acuerdo con las Normas Aplicables
- m) Determinar a pedido de los Prestadores la lista de aquellos bienes que deban ser afectados a expropiación, ocupación temporánea, servidumbre o restricción al dominio, para la prestación, mejora y expansión del Servicio, así como autorizar la realización de dichos actos.
- n) Mantener reserva de los datos personales que obtenga de los prestadores en cumplimiento de sus funciones, compatible con lo establecido en el inciso d) de este artículo y con el deber de información derivado de las Normas Aplicables.
- ñ) Controlar, y eventualmente, revisar las autorizaciones y denegatorias otorgadas por los Prestadores en el marco del artículo 52 de esta ley.
- o) Asesorar a la Autoridad Competente en todas las materias atinentes a su competencia, y en todas las cuestiones en que su intervención o dictamen le sea solicitado.
- p) Aprobar los actos que realicen los Prestadores cuando actúen como sujetos expropiantes u ocupantes, en los términos de los artículos 3 y 15 de la ley N° 7534, o en virtud de restricciones al dominio o servidumbres.
- q) Controlar la calidad química, microbiológica y demás parámetros de calidad del agua suministrada por los Prestadores, de acuerdo a las disposiciones del Anexo A de esta ley y Normas Aplicables.
- r) Controlar la calidad química y microbiológica de la disposición de efluentes cloacales, según los requisitos que fije la reglamentación de la presente ley y Normas Aplicables.
- s) Ejercer el poder disciplinario y sancionatorio, de acuerdo a las

prescripciones establecidas en esta ley.

- t) Cooperar con los organismos con competencia en la protección del medio ambiente y recursos naturales, que dependan del Gobierno Nacional o Provincial, en todo lo relativo al control de la actividad de los Prestadores con potencialidad contaminante.
- u) Cumplir con todas las funciones adicionales que le atribuyan las Normas Aplicables en el Área de Prestación Provincial, o las restantes Normas Aplicables que rijan el suministro de los demás Prestadores.
- v) Controlar el fiel cumplimiento por parte de la Empresa Provincial de todas y cada una de las obligaciones que surjan de la presente ley y demás Normas Aplicables debiendo imponer las sanciones que correspondan.
- w) Desarrollar campañas de información y educación de los usuarios
- x) En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones y los objetivos de las Normas Aplicables.

La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios ejercerá el control del cumplimiento de las Normas Aplicables y de las obligaciones de los Prestadores, a partir de la información que estos suministren y mediante las inspecciones generales o especiales que se realicen.

Para efectuar las inspecciones, podrá actuar de oficio o por denuncias recibidas de los Usuarios, de las Municipalidades, Comunas o de los mismos Prestadores.

ARTICULO 10.- Legislación aplicable. La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios se sujetará en su gestión financiera, patrimonial y contable a las disposiciones de la presente ley, la ley de administración financiera, eficiencia y control del Estado, y demás disposiciones reglamentarias.

ARTICULO 11.- Directorio. La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios será dirigida y administrada por un directorio de cinco (5) miembros titulares, designados por el Poder Ejecutivo con acuerdo Legislativo, quienes deberán cumplir los mismos requisitos que para ser Diputado Provincial. La composición es la siguiente:

Uno (1) de los miembros del Directorio será nombrado a propuesta del Poder Ejecutivo; (1) será a propuesta de la organización gremial más representativa de los trabajadores de la actividad; uno (1) en representación de los usuarios, a propuesta de las asociaciones de consumidores que, contando con la autorización prevista en la Ley de Defensa del Consumidor, desarrollen su actividad en el ámbito de la

Provincia de Santa Fe, conforme lo determine la reglamentación respectiva. En todos los casos los miembros propuestos deberán contar con experiencia e idoneidad, acorde con la naturaleza e importancia de la actividad que deberán cumplir; uno (1) de los miembros del Directorio será nombrado a propuesta de los partidos políticos de oposición al Poder Ejecutivo, con representación parlamentaria. Los partidos de la oposición comunicarán al Poder Ejecutivo el nombre propuesto para que éste, junto con la nómina de sus Directores la remita a la H Legislatura para su aprobación y uno (1) de los miembros del Directorio será nombrado a propuesta de los Municipios y Comunas de la Provincia.

Los Directores permanecerán en sus funciones por períodos de cuatro (4) años. En el caso de vacancia o imposibilidad del ejercicio de sus funciones, el Poder Ejecutivo, de acuerdo al procedimiento de propuesta establecido en el presente artículo, nombrará un miembro sustituto, el que se desempeñará hasta que expire el plazo de duración original del mandato del Director sustituido. El miembro sustituto necesitará acuerdo legislativo en caso de que su mandato supere el lapso de un (1) año para su expiración.

ARTICULO 12.- Remoción. Los Directores sólo podrán ser removidos por justa causa que implique un grave incumplimiento de sus funciones. El Poder Ejecutivo remitirá a la Legislatura el pedido de remoción, invocando las circunstancias que lo fundamenten. La Asamblea resolverá la procedencia de la destitución conforme al procedimiento de Juicio Político.

ARTICULO 13.- Elección del presidente y vicepresidente. El presidente y el vicepresidente de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios serán designados por el mismo Directorio, en la primera reunión que celebren, y durarán en dichos cargos dos (2) años con posibilidad de reelección.

El Presidente ejercerá la representación legal del ente; tendrá derecho a voto y doble voto en caso de empate en las decisiones a adoptar por la asamblea.

En caso de impedimento o ausencia transitoria del Presidente, éste será reemplazado por el Vicepresidente.

ARTICULO 14.- Participación de las Municipalidades y Comunas. En todas las cuestiones, que, a juicio del directorio de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, revistan significativa trascendencia para los intereses locales de las Municipalidades y Comunas de la provincia de Santa

Fe, sus representantes tendrán derecho a participar en las sesiones del directorio, con voz y sin voto, exclusivamente con relación a las deliberaciones que consideren aquellas cuestiones.

A tal efecto, las Municipalidades y Comunas respectivas deberán ser notificadas por el directorio de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios de la fecha y lugar de celebración de dichas sesiones.

ARTICULO 15.- Consejo Asesor. Créase el Consejo Asesor de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios que cumplirá la función de asesoramiento permanente del Directorio, no vinculante, que será presidido por el Director designado en representación de los usuarios, conforme al artículo 11 de esta ley.

El Consejo Asesor estará integrado por: Dos (2) representantes de Universidades públicas o privadas con asiento en la Provincia de Santa Fe; un (1) representante de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Santa Fe; un (1) representante de las Cooperativas de agua y cloacas de la provincia; un (1) representante de la Autoridad de Aplicación de la Ley Nro. 24.240 de Defensa del Consumidor.

La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, dispondrá mediante reglamentación el tipo y modo de su intervención, así como la asignación de los recursos presupuestarios necesarios para su funcionamiento.

ARTICULO 16.- Facultades del Directorio. El directorio de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Proyectar el presupuesto anual de gastos y cálculos de recursos.
- b) Confeccionar anualmente la memoria y balance.
- c) Establecer la organización de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios.
- d) Efectuar las contrataciones que sean necesarias para satisfacer sus propias necesidades, incluido seguros, cumpliendo los principios de publicidad y concurrencia.
- e) Contratar y remover el personal de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, fijándole sus funciones y remuneraciones.
- f) Administrar los bienes que integren el patrimonio de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios.
- g) Celebrar arreglos judiciales o extrajudiciales y transacciones.
- h) Otorgar poderes generales y especiales y revocarlos.
- i) Formular iniciativas, efectuar informes y emitir dictámenes frente a las consultas que formule el Ministerio de Infraestructura y Transporte, conforme se establece en el artículo 4 de esta ley.
- j) Dictar todas las reglamentaciones que sean necesarias, con sujeción a

las Normas Aplicables.

k) En general, realizar todos los actos jurídicos que hagan a su objeto, a fin de cumplir las prescripciones de la legislación aplicable.

ARTICULO 17.- Presupuesto. El presupuesto anual de gastos y recursos de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios deberá ser equilibrado. Los excedentes presupuestarios serán incorporados en el presupuesto del año siguiente.

ARTICULO 18.- Recursos. Los recursos de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios para cubrir sus costos de funcionamiento serán los siguientes:

- a) Los aportes que le asigne la ley de presupuesto.
- b) El importe de los derechos de inspección y las retribuciones similares que establezca por los servicios especiales que preste.
- c) Las donaciones, legados y cesiones que sean aceptadas.
- d) Los créditos que obtenga de organismos públicos o privados, nacionales o extranjeros. El saldo total de deuda por capital más intereses devengados, en ningún caso podrá exceder al final de cada año el 25% del presupuesto asignado a dicho año.
- e) Cualquier otro ingreso que previeren las leyes o normas especiales. La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios podrá tomar las medidas que considere convenientes para mantener el poder adquisitivo de las sumas recaudadas.

ARTICULO 19.- Controles. La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios estará sometida a los siguientes controles:

- a) De legalidad. El control de los actos de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios será ejercido por el Tribunal de Cuentas de la provincia de Santa Fe
- b) De auditoria. La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios podrá también ser auditado por entidades privadas bajo normas usualmente aceptadas.

ARTICULO 20.- Reclamos y demás trámites. Todas las cuestiones sometidas a conocimiento de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios deberán substanciarse con la mayor celeridad posible, garantizando el derecho de defensa de los particulares, Usuarios y Prestadores, y respetando en todos los casos el debido proceso administrativo.

ARTICULO 21.- Herramientas de regulación. La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios establecerá mecanismos de información y

seguimiento de indicadores de gestión que permitan la comparación entre Prestadores de una misma especificidad, a fin de analizar el comportamiento, sustentabilidad y eficiencia de los servicios prestados en la Provincia, con la finalidad de facilitar una mejor regulación y control de los servicios sanitarios. Los prestadores deberán presentar al Ente Regulador toda la información necesaria para elaborar los indicadores de calidad del servicio y prestar su colaboración para la ejecución de los estudios y análisis comparativos. La implementación de los análisis comparativos deberá estar basada en pautas técnicas reconocidas, nacional e internacionalmente, como aptas por la práctica regulatoria de los servicios públicos.

TITULO II
MARCO REGULATORIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO
CAPITULO I
PRINCIPIOS GENERALES

ARTÍCULO 22.- Servicio Público. La ley tiene por objeto la regulación del servicio público sanitario de provisión de agua y desagües cloacales, comprensivo de la captación, transporte y distribución de agua cruda, de fuente superficial o subterránea, su tratamiento de potabilización y el transporte y distribución del producido, tanto al prestador como al usuario; de la colección, transporte, tratamiento y disposición de los desagües cloacales, incluyendo los residuos industriales regularmente volcados en las redes, así como de todos sus subproductos.

ARTÍCULO 23.- Generalidad. Los usuarios y los prestadores tienen, respectivamente, el derecho y el deber de recibir y prestar el servicio en condiciones de generalidad y respetando el principio de igualdad de tratamiento, garantizando la integridad física y patrimonial de los usuarios y la intangibilidad del patrimonio de los prestadores, en orden al adecuado sostenimiento del servicio.

ARTÍCULO 24.- Derecho al acceso y obligatoriedad. Una vez que el servicio público esté disponible, luego de ser adecuadamente informados y transcurridos los plazos reglamentarios, los usuarios reales tendrán el derecho y el deber de conectarse a las redes públicas.

Sólo estarán exceptuados del deber de conectarse aquellos usuarios que, siendo titulares de inmuebles baldíos o libres de todo tipo de ocupación, hubiesen abonado el derecho que dispongan los respectivos Regímenes Tarifarios y reciban del prestador la pertinente autorización para la desconexión o no conexión. El Estado Provincial y/o Municipal propenderá a la eliminación

de los obstáculos que restrinjan o limiten el acceso al agua potable.

La Provincia de Santa Fe, por intermedio del Poder Ejecutivo, establecerá un sistema de subsidios directos, de todo o parte de la tarifa o cargos, en beneficio de aquellos usuarios que, domiciliados en su territorio y previa demostración por los medios que se establezcan reglamentariamente, se encuentren en condiciones de vulnerabilidad social o en situaciones socioeconómicas que no les permitan hacer frente a la obligación de pago.

La existencia de subsidios cruzados u otros en el interior de los Regímenes Tarifarios, no obstará al otorgamiento de subsidios totales o parciales a usuarios determinados.

ARTÍCULO 25.- Acueductos. Una vez que el servicio público de acueducto esté disponible en las condiciones reglamentarias, luego de ser adecuadamente informados y transcurridos los plazos reglamentarios, los prestadores de servicios sanitarios de agua potable, tendrán el derecho y el deber de conectarse a las instalaciones del acueducto.

ARTÍCULO 26.- Titularidad de las Fuentes. Las fuentes de agua, superficiales o subterráneas, excepto aquellas que de acuerdo a la legislación de fondo son de dominio privado de los particulares, son del dominio público Provincial.

ARTÍCULO 27.- Declaración de utilidad pública. Se declaran de utilidad pública sujetos a expropiación, ocupación temporánea o a la constitución de servidumbres administrativas y restricciones al dominio, las vertientes, fuentes, pozos surgentes, semisurgentes o de primera napa del dominio privado y los inmuebles necesarios para la explotación del Servicio y para la construcción, instalación y adecuación de obras y sistemas requeridos para su prestación.

La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios individualizará los inmuebles requeridos a los fines precedentes, con referencia a planos descriptivos, informes técnicos u otros elementos suficientes para su determinación.

ARTÍCULO 28.- Jurisdicción. La competencia sobre los servicios sanitarios, comprensiva de su prestación, regulación y control, corresponde a la Provincia de Santa Fe.

El Gobierno Provincial será competente para determinar las condiciones de prestación del servicio en el ámbito del Área de Prestación Provincial.

En el Área de Prestación Municipal o Comunal los servicios podrán ser prestados directamente por las Municipalidades y Comunas o por los prestadores en quienes aquellas deleguen la prestación de los servicios sanitarios o asociarse con terceros. En estos casos la decisión de otorgar la prestación del Servicio Público de Agua Potable o el Servicio Público de

Desagües Cloacales será tomada por el voto de las dos terceras partes de los miembros del Consejo Municipal, o de la Comisión Comunal, aprobada por la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios y sólo podrá ser efectuada en cabeza de entidades organizadas como empresas sin fines de lucro. No serán aplicables las disposiciones contenidas en el artículo 9 de la ley N° 2756 y en el artículo 67 de la ley N° 2439.

Las Comunas y Municipalidades podrán solicitar al Poder Ejecutivo Provincial la incorporación al Ámbito de Prestación Provincial, previa decisión adoptada por el Consejo Municipal o la Comisión Comunal, con las mismas mayorías establecidas en el párrafo precedente. El Poder Ejecutivo Provincial aceptará o denegará la petición teniendo en cuenta, fundamentalmente, la factibilidad técnica y económica de la petición y los intereses de los usuarios del servicio.

En ningún caso se admitirá la secesión del servicio de Municipalidades y Comunas integradas al Área de Prestación Provincial.

ARTÍCULO 29.- Sistema de prestación. A partir de la vigencia de esta ley, toda nueva autorización para prestar el Servicio podrá otorgarse bajo la forma de concesión, permiso, contrato de operación, u otras modalidades que disponga la Autoridad Competente.

Las modalidades específicas de suministro del Servicio por parte de los Prestadores se regirán por las Normas Aplicables, respetando en todo momento las prescripciones del Marco Regulatorio.

CAPÍTULO II PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ARTÍCULO 30.- Condiciones de Prestación. El servicio público de agua potable y desagües cloacales debe ser prestado en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y universalidad, de manera tal que se garantice un eficiente suministro a los usuarios, la protección del medio ambiente, los recursos naturales y la salud de la población, en los términos establecidos en el marco regulatorio y las Normas Aplicables.

ARTÍCULO 31.- Alcances de la prestación del Servicio. Los Prestadores deberán prestar el Servicio a todo inmueble comprendido dentro del Área Servida de Agua Potable y el Área Servida de Desagües Cloacales y extender, mantener, renovar y conectar las redes externas, de acuerdo con lo establecido en las Normas Aplicables.

ARTÍCULO 32.- Instalaciones internas y externas. Se consideran externas todas las instalaciones que, destinadas a la provisión del servicio de provisión

de agua potable y desagües cloacales, se encuentren ubicadas en el espacio público.

Son internas todas aquellas instalaciones que, destinadas a proveer al usuario de los servicios sanitarios, se encuentren en el interior del inmueble servido.

En el servicio de agua potable se consideran como internas todas las instalaciones destinadas a la provisión que se encuentren más allá de la llave maestra, el medidor de caudales o la línea de edificación, el que se encuentre en último término, en el sentido de ingreso al inmueble.

En el servicio de desagüe cloacal se consideran internas todas las instalaciones destinadas a la provisión que se encuentren más allá de la línea de edificación, en el sentido de ingreso al inmueble.

Salvo disposición en contrario, los tanques sépticos y todo otro desagüe cloacal alternativo deberán ser cegados por los Usuarios Reales a su costo.

ARTÍCULO 33.- Responsabilidad. Los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores y tenedores de inmuebles estarán obligados a instalar a su cargo y bajo su exclusiva responsabilidad, los servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal y a mantener en buen estado las instalaciones.

Los Prestadores estarán facultados para verificar y controlar las instalaciones de servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal, pudiendo ordenar las modificaciones y adecuaciones que resulten necesarias para la normal prestación del Servicio.

Los prestadores del servicio serán responsables de la instalación, mantenimiento y renovación de las instalaciones externas de provisión de agua potable y desagües cloacales.

ARTÍCULO 34.- Prohibición. Queda prohibido conectar al Servicio Público de Agua Potable otras fuentes que no estén bajo supervisión de los Prestadores.

ARTÍCULO 35.- Normas de calidad aplicables a las fuentes alternativas. Las fuentes alternativas de provisión de servicios sanitarios deberán cumplir los requerimientos de calidad fijados, en cada caso, en las Normas Aplicables.

ARTICULO 36.- Obligación de pago de la conexión domiciliaria y del servicio. Una vez que el servicio esté disponible en las condiciones reglamentarias y que se hubiere cumplido con el procedimiento de notificación fehaciente establecido por las Normas Aplicables, los usuarios estarán obligados al pago del servicio, aunque no se hubiere cumplido con el deber de conectarse a las instalaciones externas.

En estos casos, los Regímenes Tarifarios dispondrán la forma de determinación de la tarifa que deberán abonar los usuarios que, estando obligados a hacerlo,

no se conecten a las redes externas de provisión del servicio de provisión de agua potable y de desagües cloacales.

Asimismo los prestadores tendrán derecho al cobro de un cargo por la construcción de la conexión domiciliaria, con arreglo a las Normas Aplicables.

ARTICULO 37.- Conexión a los acueductos. Dentro de los ciento ochenta días (180) de la habilitación de los acueductos provinciales, con capacidad de producción y transporte de agua potable para dotar de ese servicio a las localidades de su traza, los Prestadores deberán conectarse al acueducto y distribuir el agua que transportada por el acueducto.

La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios podrá, por razones debidamente justificadas, disponer una prórroga del plazo de conexión, como así también podrá autorizar, en forma permanente o temporaria, a utilizar el producto captado de fuente subterránea.

El Poder Ejecutivo Provincial podrá disponer la aplicación de los subsidios necesarios para que el precio que paguen los prestadores que reciban agua del sistema de acueductos, permita fijar que una tarifa razonablemente proporcional para todos los usuarios domiciliarios.

ARTICULO 38.- Perforación de pozos. Desde la fecha en que se habilite la construcción de las obras de provisión de agua, estará prohibida la perforación de pozos a cualquier profundidad dentro de una distancia mínima de las fuentes subterráneas de provisión de agua de los Prestadores, conforme las Normas Aplicables.

ARTICULO 39.- Remoción de las instalaciones ubicadas en el suelo y en el subsuelo. A requerimiento de los Prestadores, las empresas de servicios públicos y demás personas que hagan uso u ocupen el suelo o subsuelo, removerán sus instalaciones cuando sea técnicamente imprescindible para la construcción o explotación de las obras para la prestación del Servicio. Los gastos que esos trabajos demanden serán abonados por los Prestadores, salvo que las empresas que ocupen o hagan uso del suelo se obliguen a soportarlos. La remoción de las instalaciones de los Prestadores será costeadada por quien lo solicite.

ARTICULO 40.- Vertidos industriales. Los vertidos industriales que se vuelquen a las redes cloacales deberán ajustarse a las normas de calidad, concentraciones de sustancias y volúmenes contenidas en la reglamentación de esta ley y las Normas Aplicables. Los Prestadores podrán negarse a recibir descargas de efluentes industriales que no se ajusten a las Normas Aplicables, o bien efectuar su tratamiento para adecuarlos a estas.

Asimismo los Prestadores estarán facultados para cortar el Servicio Público de

Desagües Cloacales en los casos en que los efluentes no se ajusten a las reglas de admisibilidad previstas en las Normas Aplicables.

Sin perjuicio de ello, los Prestadores podrán oponerse a la conexión de desagües industriales a la red cloacal por razones atinentes a la capacidad hidráulica de transporte y evacuación de las instalaciones existentes, y para proteger las instalaciones operadas. Será de aplicación lo dispuesto en el artículo 91 de esta ley.

Las Normas Aplicables podrán establecer reglas específicas de vertido respetando las prescripciones del Marco Regulatorio.

ARTICULO 41.- Condiciones diferenciales de suministro del Servicio. En consideración a la situación hidrogeológica, geográfica o económica particular de las diversas zonas de la provincia de Santa Fe, la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios podrá establecer pautas diferenciales de aplicación del Marco Regulatorio, que permitan una implementación equitativa de las normas regulatorias.

El ejercicio de dicha facultad requerirá la verificación previa de la existencia de las referidas situaciones particulares, y deberá estar fundado en los estudios técnicos necesarios que justifiquen la adopción de la medida. En todos los casos la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios establecerá un plazo de aplicación de las referidas pautas diferenciales.

CAPITULO III PRESTADORES DEL SERVICIO

ARTICULO 42.- Clasificación. En el Área de Prestación Provincial, los servicios serán prestados por la Empresa Provincial.

En el Área de Prestación Municipal o Comunal, cuando los servicios no sean prestados directamente por el ente municipal o Comunal, serán prestadores quienes ellas designen, en los casos y condiciones establecidas en la presente ley.

El prestador de los servicios de acueductos será designado de conformidad con lo que disponga las Normas Aplicables.

ARTICULO 43.- Requisitos. Los Prestadores deberán contar con suficiente capacidad técnica y financiera para suministrar el Servicio, y cumplir los requisitos particulares que fijen las Normas Aplicables.

En caso de que el Servicio sea suministrado directamente por Municipalidades, Comunas, o Cooperativas que presten más de un servicio público, éstas deberán llevar registraciones independientes para la actividad, de acuerdo con las reglamentaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de los

Servicios Sanitarios a fin de posibilitar el adecuado control de la prestación.

ARTICULO 44.- Registro de Prestadores. La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios llevará un registro en el cual deberán inscribirse todos los Prestadores que suministren el Servicio en la provincia de Santa Fe. La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios establecerá la información que los Prestadores deberán presentar para solicitar la inscripción en el registro referido, y la periodicidad con la cual esta deberá ser actualizada. En caso de falta de inscripción o incumplimiento de las reglamentaciones dictadas, la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios podrá imponer las sanciones que fije al efecto.

ARTICULO 45.- Deberes y atribuciones. Sin perjuicio de lo que establezcan las Normas Aplicables, los Prestadores tendrán los siguientes deberes y atribuciones:

- a) Realizar todas las tareas comprendidas en la prestación del Servicio, de acuerdo con las Normas Aplicables.
- b) Preparar los proyectos de Planes de Mejoras y Desarrollo y presentarlos a la autoridad competente, en los términos de las Normas Aplicables.
- c) Actuar como sujetos expropiantes u ocupantes en los términos de los artículos 3 y 15 de la ley N° 7534, y constituir restricciones al dominio y servidumbres de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 2611, 3082 y concordantes del Código Civil. Para todo ello, deberán requerir de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios la previa determinación de los bienes respectivos y la correspondiente autorización para actuar, así como también la posterior aprobación de los actos realizados.
- d) Efectuar propuestas a la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios relativas a cualquier aspecto de la prestación del Servicio.
- e) Administrar y mantener los bienes afectados al Servicio, en las condiciones previstas en este Marco Regulatorio y las Normas Aplicables.
- f) Acordar con las empresas prestatarias de servicios públicos, instituciones o particulares, el uso común del suelo o subsuelo, cuando sea necesario para la construcción y explotación de las obras previstas y la ejecución de los Planes de Mejoras y Desarrollo. En caso de que sea necesario remover o adecuar instalaciones existentes y no se logre acuerdo para ello, se requerirá la intervención de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios a efectos de que determine si la medida es

técnicamente imprescindible para la prestación del Servicio. Será aplicable lo dispuesto en el artículo 39 de la presente ley.

g) Publicar la información necesaria a fin de que los Usuarios puedan tener conocimiento general sobre los Planes de Mejoras y Desarrollo, el Régimen Tarifario y el Servicio en general.

h) Proceder a la anulación de fuentes alternativas de agua que posean los usuarios, si el mantenimiento de ellas ocasione un riesgo para la salud pública o el suministro del Servicio. En caso de oposición, los Prestadores podrán requerir el auxilio de la fuerza pública con intervención de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios.

i) Cuando comprueben deficiencias en las instalaciones conectadas al sistema que perturben la normal prestación del Servicio u ocasionen perjuicios a terceros, los Prestadores podrán, previa intimación, disponer el corte del Servicio.

j) Cuando detecten infracciones cometidas por los Usuarios que ocasionen la contaminación de los cursos de agua o sus fuentes naturales, o perjudiquen el Servicio, los Prestadores deberán intimar el cese de la infracción fijando un plazo al efecto, y comunicar dicha circunstancia de inmediato al organismo competente y/o a la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, según corresponda. En caso de negativa o incumplimiento del plazo establecido, podrán requerir del organismo, que disponga el cese de la infracción. Ello, sin perjuicio de las sanciones y resarcimientos que correspondan. En caso de negativa u omisión de pronunciarse por parte de las autoridades, los Prestadores podrán acudir directamente ante el juez competente, solicitando la aplicación de la legislación correspondiente y el dictado de medidas cautelares.

k) Cobrar las tarifas por el Servicio prestado, en los términos de este Marco Regulatorio y las modalidades que establezcan las Normas Aplicables.

l) Presentar periódicamente a la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, de acuerdo con las Normas Aplicables, un informe detallado de las actividades desarrolladas y las planificadas, así como del cumplimiento de los Planes de Mejoras y Desarrollo. En dichos informes deberán justificarse fundadamente los incumplimientos incurridos, si los hubiere, y proponerse la manera de subsanarlos. Ello no obstante el deber de informar anticipadamente sobre hechos que pudieren ocasionar los incumplimientos señalados. Además de este informe, los Prestadores deberán proporcionar al Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios toda información que éste les requiera de conformidad a lo establecido en el artículo 9 inciso d) de esta

ley.

ll) Captar aguas superficiales y subterráneas para la prestación del Servicio, sin otra limitación que su uso racional y sin cargo alguno. Cuando se trate de aguas subterráneas los Prestadores deberán observar los recaudos que, en orden a la preservación del recurso, establezcan las Normas Aplicables.

m) Cumplimentando las disposiciones aplicables, utilizar la vía pública y el subsuelo para la obtención de fuentes de agua, la instalación de cañerías, conductos y otras obras o construcciones afectadas al Servicio, sin cargo o gravamen alguno, de naturaleza provincial, municipal o Comunal. Esto no incluye los costos vinculados a inspección de obra inherentes al poder de policía urbano y hasta el monto que efectivamente irrogue la inspección para el municipio o Comuna que la realice.

n) Asegurar la provisión gratuita de agua contra incendios.

ñ) Verter los efluentes a los cursos de agua sin cargo alguno, de acuerdo a las Normas Aplicables.

o) Cumplir y hacer cumplir el reglamento del Usuario relativo a cada uno de los Prestadores, y las demás Normas Aplicables.

p) En el caso de Prestadores distintos de la Empresa Provincial, convenir la construcción de obras previstas en sus Planes de Mejoras y Desarrollo a través del régimen de contribución de mejoras.

q) Concurrir a las audiencias públicas que convoque la autoridad competente, prestando toda la colaboración que, estando a su alcance, le sea requerida.

ARTICULO 46.- Procedimientos de contratación con terceros. Los contratos celebrados por los Prestadores con terceros deberán incluir una cláusula que estipule expresamente la posibilidad de la Autoridad Competente de disponer su continuación, en caso de extinción de la facultad para prestar el Servicio. De acuerdo a lo dispuesto en la parte final del artículo 88 inciso c), en los casos en que el Servicio sea suministrado por las Municipalidades o Comunas, la opción de continuación también deberá ser estipulada en favor de la provincia de Santa Fe.

CAPITULO IV PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ARTÍCULO 47.- Derecho genérico. Todas las personas que residan en el territorio de la Provincia de Santa Fe tienen derecho al goce efectivo de los Servicios Sanitarios, así como a participar, en los términos de las Normas

Aplicables, en la toma de decisiones relacionadas con el servicio.

ARTÍCULO 48.- Audiencias públicas. La Audiencia Pública constituye una instancia de participación en el proceso de toma de decisión sobre cuestiones vinculadas con la prestación del servicio sanitario. Las opiniones recogidas durante la Audiencia Pública serán de carácter consultivo y no vinculante. Luego de finalizada la Audiencia, la autoridad responsable de la decisión debe explicitar, en los fundamentos del acto administrativo o normativo que se sancione, de qué manera ha tomado en cuenta las opiniones de la ciudadanía y, en su caso, las razones por las cuales las desestima. La omisión de la convocatoria a la Audiencia Pública, cuando ésta sea un imperativo legal, o su no realización por causa imputable al órgano convocante es causal de nulidad del acto que se produzca en consecuencia, quedando abierta la actuación judicial.

ARTÍCULO 49.- Obligatoriedad. Antes de dictar resolución respecto de la aprobación de los Planes Generales de Mejora y Desarrollo del Servicio, de los Regímenes y Valores Tarifarios y de las Normas de Calidad del servicio, en el Área de Prestación Provincial y en el Área de Prestación Municipal o Comunal cuando se trate de servicios prestados por Municipalidades, deberá convocarse a audiencia pública, con carácter obligatorio y no vinculante, para que todos los ciudadanos o cualquier persona que pueda verse afectada, ostentando un derecho subjetivo, un interés legítimo o difuso, individual homogéneo o colectivo, así como las asociaciones representativas de usuarios y consumidores, tenga la posibilidad de una efectiva participación. En los demás casos, la autoridad competente, cuando lo estime conveniente y con el mismo objeto, podrá convocar a audiencia pública en forma previa a la adopción de las decisiones que resulten de su competencia. La Autoridad Competente estará obligada a convocar a audiencia pública cuando se lo solicite un tres (3%) del padrón electoral correspondiente a la último padrón de la Provincia o del Municipio o Comuna interesada.

ARTÍCULO 50.- Autoridad Competente. La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios será competente para convocar a Audiencia Pública en todas las cuestiones que resulten directamente atingentes al Área de Prestación Provincial y en Área de Prestación Municipal o Comunal, cuando se trate de servicios Municipales. En el Área de Prestación Municipal o Comunal, cuando se trate de servicios Comunales, la Comuna respectiva podrá convocar a Audiencia Pública en todas las cuestiones directamente atingentes a la prestación de los Servicios Sanitarios en su jurisdicción territorial. En este último caso, la autoridad Comunal deberá notificar la convocatoria a Audiencia Pública a la Agencia de Regulación de los Servicios Sanitarios, para que tome

la intervención que estime conveniente.

CAPITULO V PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 51.- Derechos de los Usuarios Reales. Los Usuarios Reales gozan de los siguientes derechos, sin que esta enumeración deba considerarse limitativa:

- a) Exigir la provisión del Servicio conforme a los niveles de calidad establecidos en las Normas Aplicables, con derecho a reclamar a los Prestadores respectivos si así no sucediere.
- b) Recurrir ante la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios en los casos en que los Prestadores no den respuesta oportuna y satisfactoria a sus reclamos y peticiones presentadas o cuando sea procedente un recurso directo.
- c) Solicitar constancia escrita de los Prestadores, con información general sobre el Servicio suministrado, en forma veraz, completa y suficiente para el ejercicio de sus derechos como Usuarios.
- d) Ser informados con antelación suficiente sobre los cortes de Servicio programados por razones operativas.
- e) Solicitar a los Prestadores la verificación del buen funcionamiento de los medidores de agua, cuando existan dudas fundadas y razonables sobre las lecturas de consumo efectuadas, basadas en elementos fehacientes de apreciación.
- f) Exigir a los Prestadores que, con la debida antelación, hagan conocer el Régimen Tarifario aprobado y sus sucesivas modificaciones.
- g) Reclamar ante los Prestadores cuando se produzcan alteraciones en las facturas que no se correspondan con el Régimen Tarifario publicado de acuerdo con las Normas Aplicables.
- h) Recibir las facturas en el domicilio declarado sin costo adicional, y con la debida antelación a su vencimiento. A tal efecto, los Prestadores deberán remitirlas con anticipación suficiente y por medio idóneo. En caso de no ser recibidas, subsiste la obligación de pagar en la fecha de su vencimiento cuando la última factura recibida indique claramente la fecha de vencimiento subsiguiente, o cuando los inconvenientes en la distribución de las facturas a domicilio o la próxima fecha de vencimiento, sean informados por los Prestadores en un medio idóneo y con suficiente antelación.
- i) Denunciar ante la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios cualquier conducta irregular u omisión de los Prestadores o sus agentes que pueda afectar sus derechos, perjudicar el Servicio, o los

recursos naturales y el medio ambiente.

j) Recibir reciprocidad de trato de los Prestadores, aplicándoseles para los reintegros y devoluciones los mismos criterios establecidos por los Prestadores para los cargos por mora.

k) Participar en las Audiencias Públicas convocadas por autoridad competente.

l) Ser informado de las condiciones de prestación del servicio y de cualquier cuestión en la que estén involucrados su derecho a la seguridad, a la salud y a su integridad patrimonial.

ARTICULO 52.- Derechos de los Usuarios Potenciales. Los Usuarios Potenciales gozan de los mismos derechos reconocidos a los Usuarios Reales, en cuanto resulten compatibles con su condición y, especialmente, los consagrados en los incisos b), c), i), k) y l) del artículo precedente.

Con autorización de los Prestadores, en el Área no Servida que corresponda a cada uno de estos, los Usuarios Potenciales podrán construir y operar por sí o por terceros Prestadores, sistemas de captación y distribución de agua potable y de colección y tratamiento de desagües cloacales, siempre que no existan obras proyectadas por los Prestadores y aprobadas por la Agencia de Regulación de los Servicios Sanitarios, con fecha cierta de ejecución, para el suministro del Servicio a dichos Usuarios Potenciales. Los pedidos de autorización deberán ser resueltos por los Prestadores dentro del plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días corridos desde su presentación, prorrogable fundadamente por única vez y por un periodo igual. Vencido este plazo si los Prestadores no se hubieren expedido, la solicitud de autorización se considerará denegada automáticamente.

Los sistemas autorizados por los Prestadores deberán contar con su aprobación técnica, según las Normas Aplicables, y podrán ser inspeccionados por estos. Los proyectos, las obras, su consecuente habilitación, y la prestación del Servicio por medio de los sistemas autorizados conforme a este artículo, deberán sujetarse a las Normas Aplicables a los Prestadores con competencia en el Área no Servida respectiva y será de estricta aplicación la competencia de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios. Los Prestadores serán responsables por las autorizaciones y aprobaciones técnicas que otorguen. Asimismo, los Prestadores serán responsables solidarios con los sujetos autorizados por la correcta provisión del Servicio.

Las autorizaciones que otorguen los Prestadores, así como los rechazos, deberán ser comunicados a la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios. Los rechazos de solicitudes de autorizaciones y/o solicitudes de aprobaciones técnicas por parte de los Prestadores deberán ser razonables y justificados. En caso de negativa o silencio de los Prestadores, los Usuarios Potenciales podrán interponer, dentro de los treinta (30) días corridos

de la notificación o vencimiento del plazo respectivo, un recurso ante la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios. Será de aplicación lo dispuesto en el artículo 90.

Los derechos sobre los sistemas construidos por los Usuarios Potenciales, por sí o por terceros, de conformidad con los párrafos anteriores, tendrán carácter precario y cesarán al momento en que los Prestadores estén en condiciones de hacerse cargo de su explotación y de la provisión efectiva del Servicio, de acuerdo a las Normas Aplicables.

Las autorizaciones expresas que confieran los Prestadores establecerán la cuantía y el mecanismo de reconocimiento y compensación de gastos efectuados por los Usuarios Potenciales o por otros Prestadores en relación a la construcción de las obras para suministrar el Servicio, que no puedan ser recuperables a través de cargos o contribuciones específicas.

ARTICULO 53.- Oficina de reclamos. Los Prestadores deberán habilitar oficinas atendidas por personal competente en la materia, en las que puedan ser recibidas y tramitadas las consultas y los reclamos de los Usuarios y, además, implementar un sistema de atención telefónica eficiente, de manera que los usuarios puedan optar por efectuar sus reclamos en forma personal o telefónica. En aquellos casos que la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios considere conveniente, los Prestadores deberán posibilitar que los usuarios realicen sus reclamos vía Internet. Será considerada falta de Servicio la indebida atención al público por parte de los Prestadores.

CAPITULO VI CALIDAD DEL SERVICIO

ARTICULO 54.- Requerimientos generales. La prestación del Servicio Público de Agua Potable y del Servicio Público de Desagües Cloacales deberá sujetarse a los requisitos de calidad fijados en este Capítulo y las restantes Normas Aplicables.

ARTICULO 55.- Programa de operación. El objetivo central es la provisión del Servicio a niveles que se consideren apropiados para los Usuarios Reales, en los plazos que se establezcan en las Normas Aplicables.

Si por razones de orden técnico no imputables a los Prestadores, resultare la imposibilidad de alcanzar inmediatamente los niveles de Servicio apropiados, con fundamento en los análisis y estudios técnicos que justifiquen la adopción de la medida, la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios podrá otorgar dispensas con carácter excepcional indicando un plazo determinado para operar con niveles de Servicio de menores exigencias.

ARTICULO 56.- Provisión de información. Los Prestadores deben llevar registros del Servicio suministrado y tomar muestras suficientes que permitan establecer si la prestación se efectúa de acuerdo con lo previsto en las Normas Aplicables.

Estos registros deben estar disponibles para las inspecciones que la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios desee practicar y deberán ser recopilados de manera tal que permitan proveer la información necesaria y suficiente para la regulación y el control del Servicio, de acuerdo con las Normas Aplicables.

ARTICULO 57.- Información a los Usuarios Reales. Los Prestadores deben informar a los Usuarios Reales sobre los niveles de calidad del Servicio existente, los niveles apropiados y los programas para alcanzarlos. En el caso del Área de Prestación Provincial, el Prestador deberá publicar la información en forma periódica en material de libre distribución.

ARTICULO 58.- Niveles de Servicio apropiados. Sin perjuicio de lo establecido en las Normas Aplicables, los niveles de Servicio apropiados serán los siguientes:

a) Cobertura del Servicio: Es objetivo del Marco Regulatorio que el Servicio esté disponible para los Usuarios en los plazos y con los alcances que se fijan en las Normas Aplicables. Deberá tenderse a que el Servicio Público de Agua Potable y el Servicio Público de Desagües Cloacales se desarrollen complementariamente, procurando evitar la instalación de sistemas cloacales sin la instalación de sistemas de provisión de agua potable y viceversa.

b) Calidad de agua potable: El agua que los Prestadores provean deberá cumplir con los requerimientos técnicos que se detallan en el Anexo A de esta ley y los que se prevean en las Normas Aplicables. El Poder Ejecutivo Provincial mantendrá actualizadas las Normas de Calidad de Agua Potable adoptando las modificaciones que surjan de aportes técnico-científicos en la materia. A tal fin dispondrá la constitución de una Comisión que, con la debida representación parlamentaria y la participación de grupos de trabajo con experiencia en calidad de agua potable, de reconocida calificación científica y técnica, procedentes de Universidades, de Autoridades Sanitarias y de Organismos Oficiales competentes, en su caso, propondrá las actualizaciones que resulten necesarias. En caso de producirse una falla de calidad por encima de los límites establecidos en las Normas Aplicables los Prestadores deberán informar de inmediato al Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, describiendo las causas, indicando las medidas y

- proponiendo las acciones necesarias para restablecer la calidad exigida.
- c) Presión de agua: El objetivo general al que los Prestadores deberán tender es a mantener una presión disponible que permita el abastecimiento continuo a un tanque domiciliario de distribución, instalado según las Normas Aplicables. Este requerimiento no implica la obligación de tomar mediciones de presión en todas o alguna conexión en particular del sistema. La carga deberá poder ser establecida por cálculos o modelos matemáticos disponibles para su consulta por la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios y verificados por mediciones de campo.
- d) Continuidad del abastecimiento: En condiciones normales, el Servicio de provisión de agua deberá ser continuo y sin interrupciones regulares debidas a deficiencias en los sistemas o a la capacidad inadecuada, garantizando la disponibilidad de agua durante las veinticuatro (24) horas del día.
- e) Interrupciones del abastecimiento: Los Prestadores deberán minimizar los cortes en el Servicio de abastecimiento de agua potable a los Usuarios Reales, restituyendo la prestación ante interrupciones no planificadas en el menor tiempo posible dentro de las previsiones de las Normas Aplicables. Los Prestadores deberán informar con la suficiente antelación a los Usuarios Reales afectados por cortes programados, previendo un servicio de abastecimiento de emergencia si la interrupción debiere ser prolongada, de acuerdo a lo establecido bajo las Normas Aplicables. El mismo deber de información pesa sobre el prestador del servicio de acueducto respecto de los prestadores locales.
- f) Eficiencia en la producción y distribución: Los Prestadores deberán mantener, rehabilitar y operar los sistemas de producción y distribución de agua, de forma tal de optimizar la producción y minimizar el volumen de agua no contabilizada, de acuerdo con las Normas Aplicables.
- g) Micromedición: Los Prestadores deberán realizar las obras y acciones necesarias para la micromedición de la totalidad de la cobertura de los servicios de provisión de agua potable, en la medida que fuese técnicamente posible. A partir de la entrada en vigencia de la presente ley, toda conexión nueva que se instale deberá contar con el pertinente micromedidor de caudales. Los Planes Generales de Mejora y Desarrollo deberán contener un plan de acción destinado a expandir, en forma progresiva y continua, el radio de cobertura de servicio medido. Las Municipalidades y Comunas dictarán las reglamentaciones que resulten necesarias para que el diseño de las instalaciones internas permita la micromedición individual de caudales.
- h) Calidad y tratamiento de efluentes: Los efluentes que los Prestadores viertan al sistema hídrico deberán cumplir con las normas de calidad y

los requerimientos que se detallan en la reglamentación de esta ley y los que se prevean en las demás Normas Aplicables, adecuando los sistemas de tratamiento y considerando tanto las que sean de aplicación para la descarga de líquidos tratados, como de sólidos residuales producidos y su disposición. El Poder Ejecutivo Provincial mantendrá actualizadas las Normas de Calidad de desagües cloacales adoptando las modificaciones que surjan de aportes técnico-científicos en la materia. A tal fin dispondrá la constitución de una Comisión que, con la debida representación parlamentaria y la participación de grupos de trabajo con experiencia en calidad de agua potable, de reconocida calificación científica y técnica, procedentes de Universidades, de Autoridades Sanitarias y de Organismos Oficiales competentes, en su caso, propondrá las actualizaciones que resulten necesarias. Toda nueva instalación independiente de las redes troncales actualmente existentes deberá contemplar el tratamiento de efluentes. Los Prestadores no podrán recibir barros u otros residuos sólidos contaminantes en la red troncal de colectores como método de disposición. Los Prestadores deberán recibir en las instalaciones que operen, autorizadas por la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, las descargas de líquidos cloacales de camiones atmosféricos. Los Prestadores podrán realizar los análisis que crean convenientes para preservar las instalaciones y los demás elementos de conducción y tratamiento. En caso de producirse algún inconveniente en el sistema de tratamiento que provoque el incumplimiento de las Normas Aplicables, los Prestadores deberán informarlo de inmediato al Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, describiendo las causas que lo generen y proponiendo las acciones necesarias para restablecer la calidad de efluentes y la confiabilidad del sistema.

i) Inundaciones por desagües cloacales: Los Prestadores deberán operar, limpiar, reparar, reemplazar y extender el sistema de desagües cloacales, y pluviocloacales cuando corresponda, de manera de minimizar el riesgo de inundaciones provocadas por deficiencias de sistema, que sólo podrán ser justificadas excepcionalmente mediante decisión fundada de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios.

j) Eficiencia en la colección: Los Prestadores deberán mantener, operar y, en su caso, rehabilitar, los sistemas de colección de desagües cloacales y pluviocloacales, de corresponder, de forma tal de minimizar las infiltraciones a estos de acuerdo con lo previsto en las Normas Aplicables.

k) Régimen de muestreo: Los Prestadores deberán establecer, mantener, operar y registrar un régimen de muestreo regular y para

emergencias, tanto de agua como de desagües crudos, en tratamiento y tratados, a lo largo de todo el sistema. El régimen de muestreo será establecido por las Normas Aplicables que dicte la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios en cada caso.

CAPITULO VII REGÍMENES TARIFARIOS

ARTICULO 59.- Principios generales. Los Regímenes Tarifarios de los Prestadores para la provisión del Servicio quedarán sometidos a los siguientes principios generales:

- a) Se propenderá a un uso racional y eficiente del Servicio brindado y de los recursos involucrados para su prestación.
- b) Se posibilitará un equilibrio consistente entre la disponibilidad y la demanda de Servicio. Los Prestadores no podrán restringir arbitrariamente la disponibilidad del Servicio. El Estado podrá subsidiar explícitamente a la demanda del servicio, atendiendo a objetivos sociales.
- c) El ingreso total de cada Prestador, comprensivo de tarifas, cargos, subsidios y aportes, deberá reflejar el costo económico de una prestación eficiente del Servicio y, en su caso, de la ejecución de los Planes de Mejoras y Desarrollo, considerando en todos los supuestos el plazo de la concesión o prestación.
- d) Cuando el Prestador no sea el Estado, en cualquiera de sus formas, regirá el principio del riesgo empresario.

ARTICULO 60.- Norma general. Es norma general en materia tarifaria que los Prestadores tendrán derecho al cobro del Servicio que presten y de las actividades previstas en las Normas Aplicables.

ARTICULO 61.- Regímenes Tarifarios. Los Regímenes Tarifarios de los Prestadores deberán ser estructurados de modo de propender al consumo medido y a beneficiar a aquellos que hagan un uso racional del agua. El suministro de agua a los prestadores por el sistema de acueductos estará sujeto en todos los casos al régimen de medición de volumen.

ARTICULO 62.- Fijación de Regímenes y valores tarifarios. En el Área de Prestación Municipal o Comunal, los Regímenes Tarifarios del servicio y sus valores, así como sus modificaciones, serán determinadas por las autoridades locales, en las condiciones previstas por los artículos 48 y 49. En el Área de Prestación Provincial el Régimen y los valores tarifario del servicio, así como sus modificaciones, serán determinados por el Ministerio de

Infraestructura y Transporte, en las condiciones previstas por los artículos 48 y 49.

La modificación de los Regímenes y/o valores tarifarios no podrá, en ningún caso, desvirtuar los compromisos asumidos por los Prestadores en virtud de las Normas Aplicables.

ARTICULO 63.- Cargos y servicios complementarios. El Régimen Tarifario podrá incorporar cargos y servicios necesarios para otros aspectos de la actividad de los Prestadores, como por ejemplo, la provisión de agua para construcción, el riego de plazas y jardines públicos, las instalaciones eventuales, los vehículos aguadores, la descarga de vehículos atmosféricos al sistema cloacal, los efluentes de otras fuentes, y demás actividades similares. Se deberán prever, en su caso, los valores tarifarios de cada uno de estos cargos y servicios.

ARTICULO 64.- Cargo de incorporación. En el caso de que los Prestadores incorporen a su Servicio, centros urbanos o conglomerados rurales concentrados, o áreas parciales de estas concentraciones poblacionales que anteriormente carecían de Servicio, o lo recibían de otros Prestadores, tendrán derecho a percibir de los Usuarios o de la Municipalidad o Comuna respectiva, un cargo de incorporación para compensar las obras básicas que demande la prestación del Servicio. Ello sin perjuicio de otros cargos similares que abonen los usuarios. Los valores del cargo de incorporación serán aprobados por la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios sobre la base de los costos que dicha incorporación le genere a los Prestadores, y que no resulten recuperables durante la vigencia de la prestación a través del Régimen Tarifario aplicable y otras compensaciones que se establezcan.

ARTICULO 65.- Regulación. La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, en el proceso de aprobación de los regímenes y valores tarifarios, así como sus modificaciones, analizará tanto la incidencia de los Planes de Mejoras y Desarrollo y su cumplimiento, como las condiciones de eficiencia que se propongan en forma particular, conforme las Normas Aplicables

ARTICULO 66.- Modificaciones. Los regímenes y valores tarifarios se revisarán y modificarán de acuerdo con lo dispuesto en la presente ley y las Normas Aplicables.

Sin perjuicio de lo que establezcan las Normas Aplicables cuando en condiciones de eficiencia hubiere un conflicto entre los objetivos establecidos en el artículo 58 y lo preceptuado en el artículo anterior o cuando se proponga otro régimen que permita lograr incrementos de eficiencia y signifique una

mejor aplicación de los principios del artículo citado se podrá, a requerimiento de los Prestadores, de la autoridad competente o de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, realizar revisiones con aplicación de lo establecido en las Normas Aplicables.

En ningún caso la revisión deberá ser un medio para compensar resultados derivados del riesgo empresarial, ni para convalidar ineficiencias en la prestación del Servicio.

En todos los casos, previo a su entrada en vigencia, las modificaciones efectuadas deberán ser aprobadas por la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios.

ARTICULO 67.- Cobro del sistema de medición. Los Prestadores tendrán derecho al cobro de todo trabajo y actividad vinculada directamente con la instalación domiciliaria de un sistema de medición de consumo de agua a los Usuarios Reales, en su caso, de acuerdo a lo que se establezca en el Régimen Tarifario previsto en las Normas Aplicables.

CAPÍTULO VIII PAGO DEL SERVICIO

ARTICULO 68.- Obligaciones y facultades de los Prestadores. Los Prestadores serán los encargados y responsables del cobro del Servicio. A tal efecto, las facturas, liquidaciones o certificados de deuda que emitan por el Servicio que presten, de acuerdo con el Régimen Tarifario respectivo, tendrán fuerza ejecutiva y su cobro judicial se efectuará mediante el procedimiento ejecutivo previsto en el Código Fiscal de la provincia de Santa Fe.

ARTICULO 69.- Corte y Reducción del Servicio. Previo aviso e intimación fehaciente de pago realizada en el inmueble servido y, en su caso, en el domicilio postal establecido para la remisión de las facturas, los Prestadores estarán facultados para proceder a la reducción del caudal del Servicio de provisión de agua potable por atrasos en el pago del importe fijado por la respectiva tarifa o tasa, en las circunstancias previstas en las Normas Aplicables, todo ello sin perjuicio del pago de los intereses o recargos que correspondan. El servicio de desagües cloacales no podrá ser cortado ni reducido.

Cuando el inmueble esté sometido a un uso de carácter comercial o industrial, transcurridos sesenta (60) días de ejecutada la reducción del servicio de provisión de agua potable por falta de pago, el prestador podrá, previo el procedimiento de notificación fehaciente previsto en las Normas Aplicables, proceder al corte del servicio.

Esta facultad podrá ser ejercida también respecto de los Usuarios Reales del sector público nacional, provincial, municipal o Comunal.

El Gobierno Provincial, a través de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios y las Municipalidades y las Comunas, podrán ordenar la suspensión de esta facultad, compensando debidamente a los Prestadores. En ningún caso podrá cortarse el Servicio provisto a hospitales y centros asistenciales públicos, sin perjuicio de la obligación de compensar a los Prestadores por la falta de pago de los importes debidos.

ARTICULO 70.- Obligatoriedad de pago por parte de los entes públicos. La Nación, la Provincia de Santa Fe, las Municipalidades, las Comunas, y los entes públicos descentralizados cualquiera sea la forma jurídica que adopten abonarán las tarifas correspondientes al Servicio que reciban.

ARTICULO 71.- Exenciones y subsidios. Sin perjuicio del Servicio que según las Normas Aplicables los Prestadores deban suministrar gratuitamente, en caso de que se establezcan exenciones y subsidios explícitos, estos estarán a cargo de quien los disponga.

ARTICULO 72.- Obligados al pago. Estarán obligados al pago de los importes que se les facturen de conformidad con las Normas Aplicables:

- a) El propietario o consorcio de propietarios del inmueble que reciba el Servicio, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 96.
- b) El poseedor, tenedor u ocupante del inmueble servido, por el periodo de la posesión o tenencia. También estarán obligados al pago los demás sujetos que reciban agua a través de convenios particulares celebrados con los Prestadores.

ARTICULO 73.- Transferencias de dominio. Incorporación al régimen de propiedad horizontal y constitución de derechos reales. Antes de escriturarse una transferencia de dominio o la incorporación de un inmueble al régimen de propiedad horizontal o de la constitución de derechos reales, el escribano interviniente requerirá a los Prestadores un certificado en el que conste la deuda que por cualquier concepto reconozca el inmueble. Dicho certificado debe extenderse dentro de los diez (10) días hábiles contados desde el siguiente al de la solicitud, y tendrá validez por cuarenta y cinco (45) días corridos contados desde la fecha de su expedición. La situación consignada en el certificado será definitiva hasta la fecha de emisión y los Prestadores no podrán reclamar otra cifra por periodos anteriores. De no expedirse el certificado en el plazo previsto los Prestadores sólo conservarán el derecho a reclamar el cobro del deudor al tiempo de la transferencia, incorporación al régimen de propiedad horizontal o constitución de derechos reales.

En los casos en que los Prestadores facturen el Servicio a consorcios de propietarios, el certificado de deuda que aquellos otorguen a los escribanos en los términos de este artículo, sólo deberá consignar el monto de la deuda proporcional correspondiente a la unidad respectiva que surja de aplicar el porcentual de dominio de dicha unidad sobre la deuda total que registre el consorcio de propietarios. Para ello, al solicitar el informe de deuda a los Prestadores, los escribanos intervinientes deberán precisar el porcentual del dominio de la unidad correspondiente en los formularios que a tal fin les provean los Prestadores.

Los escribanos públicos que intervengan en los actos a que se refiere este artículo, están facultados para requerir o retener de los fondos de los responsables que estén a su disposición, la suma necesaria para el pago de las deudas pendientes con los Prestadores. En tal caso, los escribanos cumplirán con la obligación de pago dentro de los diez (10) días corridos siguientes al de la celebración del acto.

Los escribanos que violen dichas obligaciones serán solidariamente responsables con los obligados directos por el total de la deuda resultante hasta el efectivo pago, sin perjuicio de las sanciones que correspondan.

En los casos en que los Prestadores expidan en término el certificado de deuda del inmueble, según se dispone en el párrafo primero o que dicho certificado no les sea solicitado por el escribano interviniente, la Inspección de Escrituras Públicas retendrá los testimonios de escrituras inscriptas hasta que se acredite el pago de las deudas con los Prestadores.

La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios controlará el cumplimiento de las funciones asignadas en este artículo a los Prestadores, y podrá dictar las reglamentaciones pertinentes. El cumplimiento irregular de dichas obligaciones por parte de los Prestadores será considerado falta grave.

CAPÍTULO IX PLANES DE MEJORAS Y DESARROLLO

ARTICULO 74.- Criterio general. En función de las circunstancias particulares de la prestación del Servicio, las Normas Aplicables deberán establecer la obligación de los Prestadores de realizar mejoras y extender geográficamente el suministro del Servicio a todo su ámbito respectivo, a través de la presentación y posterior ejecución de Planes de Mejoras y Desarrollo, según las condiciones, modalidades y plazos que se determinen en cada caso.

Asimismo, los Planes de Mejoras y Desarrollo deberán incluir los programas referentes al modo de alcanzar y mantener los niveles de Servicio que se consideren apropiados para los Usuarios Reales, en los plazos que determinen las Normas Aplicables. Estos programas estarán basados en estudios de

necesidades de Servicio llevados a cabo por los Prestadores, de acuerdo a los requerimientos fijados en las Normas Aplicables.

ARTICULO 75.- Aprobación. La Agencia de Regulación de Servicios Sanitarios aprobará los proyectos de Planes de Mejoras y Desarrollo que formulen las Municipalidades y Comunas y el Ministerio de Infraestructura y Transporte, en los ámbitos de sus respectivas competencias. En todos los casos, las aprobaciones se sujetarán al siguiente procedimiento, de forma tal que no se perjudiquen los cronogramas y metas establecidas en las Normas Aplicables.

Las autoridades Municipales o Comunales y el Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, en las condiciones previstas en los artículos 49 y 50, elaborarán proyectos de planes periódicos detallados.

Dichos proyectos deberán contener los objetivos y las metas de prestación del Servicio a alcanzar en las condiciones fijadas en las Normas Aplicables.

La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios aprobará estas presentaciones en tanto los proyectos se ajusten a las obligaciones de los Prestadores y respondan a criterios que resulten razonables y técnicamente correctos. En su defecto, podrá requerir ampliaciones o modificaciones que deberán ser realizadas dentro del plazo que la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios establezca en cada caso.

ARTICULO 76.- Modificación de los Planes de Mejoras y Desarrollo. Los Planes de Mejoras y Desarrollo obligarán a los Prestadores, y su incumplimiento será considerado falta grave.

A pedido de las Municipalidades y Comunas o del Ministerio de Infraestructura y Transporte, en el ámbito de sus respectivas competencias, en las condiciones previstas en los artículos 49 y 50, la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios podrá aprobar las propuestas de modificación de los Planes de Mejora y Desarrollo, siempre que existan causas extraordinarias o alternativas técnicas más favorables y debidamente justificadas. El ejercicio de esta prerrogativa de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios no podrá ser realizado de manera tal que interfiera la prestación del Servicio, ni signifique la subrogación en las funciones de los Prestadores.

ARTICULO 77.- Oposición de las autoridades locales. Cuando alguna Municipalidad o Comuna impida la realización de los Planes de Mejoras y Desarrollo, los Prestadores deberán hacerlo saber a la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios que podrá obligar a las autoridades locales a permitir al Prestador el cumplimiento de sus deberes de ejecución de los Planes de Mejoras y Desarrollo.

CAPÍTULO X RÉGIMEN DE BIENES

ARTICULO 78.- Definición de los bienes afectados al Servicio. Son los bienes presentes o futuros que resulten necesarios para suministrar el Servicio, que los Prestadores reciban de la Autoridad Competente, o que posean, adquieran, construyan o incorporen al Servicio con el objeto de cumplir sus obligaciones derivadas de la prestación. Los aspectos relativos a dichos bienes deberán contemplarse en las Normas Aplicables.

ARTICULO 79.- Administración y disposición. Los Prestadores tendrán la administración de los bienes afectados al Servicio, de acuerdo con lo establecido en las Normas Aplicables.

Asimismo, las Normas Aplicables deberán prever los supuestos de disposición de los bienes afectados al Servicio y las reglas de procedimiento y control para su realización.

ARTICULO 80.- Mantenimiento e incorporación. Todos los bienes afectados al Servicio deberán mantenerse en buen estado de conservación y uso, con obligación de los Prestadores de realizar las renovaciones periódicas, y las disposiciones y adquisiciones que correspondan según la naturaleza y características de cada tipo de bien y las necesidades del Servicio. Cuando resulte apropiado, deberán incorporarse al Servicio las innovaciones tecnológicas que sean convenientes.

ARTICULO 81.- Responsabilidad. Los Prestadores serán responsables por la correcta administración y disposición de los bienes afectados al Servicio, así como por todas las obligaciones y riesgos inherentes a su operación, administración, mantenimiento, adquisición y construcción, con los alcances que se estipulen en las Normas Aplicables.

ARTICULO 82.- Restitución. A la extinción de los contratos de concesión, permiso u operación, los Prestadores deberán restituir o entregar sin cargo a la Autoridad Competente todos los bienes afectados al Servicio, sea que se hubieren recibido de esta o que se hubieren adquirido o construido durante el plazo de prestación del Servicio.

Se exceptúan de lo dispuesto en el párrafo anterior, aquellos bienes que hubieren sido enajenados y/o sustituidos por otros durante la vigencia del contrato.

Los bienes deberán ser restituidos a la Autoridad Competente en buenas condiciones de uso y explotación.

Las Normas Aplicables podrán estipular la posibilidad de que los Prestadores realicen inversiones en obras de infraestructura con la previa autorización de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, cuyo valor residual determinado según criterios explicitados en las Normas Aplicables, sea pagado como rescate a la extinción del contrato. Ello no será aplicable a las obras comprometidas a través de los Planes de Mejoras y Desarrollo o de las metas de expansión y cobertura exigidas a los Prestadores en las Normas Aplicables.

CAPÍTULO XI

EXTINCIÓN DE LAS FACULTADES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ARTICULO 83.- Causas. El derecho de cada Prestador para suministrar el Servicio se extinguirá por vencimiento del plazo contractual, por rescisión, por rescate del Servicio o por otras causas que se establezcan en las Normas Aplicables.

ARTICULO 84.- Autoridad Competente. La rescisión del contrato y el rescate del Servicio deberán ser resueltos por la respectiva Autoridad Competente, previa celebración de Audiencia Pública, con la intervención de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios.

ARTICULO 85.- Rescisión. La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios podrá aconsejar a las autoridades competentes la rescisión del contrato por culpa de los Prestadores, cuando se den algunos de los siguientes supuestos:

- a) Los casos previstos en el artículo 89 inciso c) que justifiquen la intervención cautelar de los Prestadores.
- b) La violación reiterada de las obligaciones impuestas por las Normas Aplicables.
- c) La manifiesta inhabilidad de los Prestadores para continuar con el suministro del Servicio en las condiciones fijadas en las Normas Aplicables.

ARTICULO 86.- Prórroga. Al término del plazo contractual para suministrar el Servicio, la Autoridad Competente podrá disponer, una prórroga de dos años siempre que no exista un operador en condiciones de suministrar el Servicio. En tal supuesto los Prestadores estarán obligados a continuar con la provisión del Servicio en los términos de las Normas Aplicables. Vencido este plazo, si no existiere un nuevo operador en condiciones de prestar el Servicio, previa celebración de Audiencia Pública conforme las Normas Aplicables, se podrá

extender la prórroga por períodos iguales de dos años de común acuerdo con los Prestadores.

CAPÍTULO XII RÉGIMEN SANCIONATORIO

ARTICULO 87.- Régimen sancionatorio. Todos los Prestadores del Servicio, sean públicos o privados, se encuentran sujetos al control permanente y al poder disciplinario de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, que se ejercerá en la forma prevista en las Normas Aplicables.

ARTICULO 88.- Procedimiento de aplicación de sanciones. Detectada una posible infracción que pudiere dar lugar a la aplicación de una sanción, la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios deberá:

- a) Emitir un acto administrativo fundado y notificarlo al presunto infractor, otorgándole un plazo improrrogable de diez (10) días para que exponga su descargo y, en su caso, ofrezca prueba. Este acto es irrecurrible, sin perjuicio de lo que pueda argumentarse en el descargo.
- b) En oportunidad de presentar su descargo, el infractor podrá acreditar que la infracción ha cesado, en cuyo caso la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios podrá evaluar esta circunstancia para reducir la sanción que pudiere haber correspondido.
- c) Presentado el descargo, o vencido el plazo para hacerlo y, en su caso, producida la prueba que sea considerada pertinente, se resolverá sobre la presunta infracción detectada, aplicando la sanción que corresponda, o declarando la inexistencia de la infracción o de la responsabilidad del presunto infractor.
- d) Las sanciones podrán ser recurridas administrativa y judicialmente según los procedimientos recursivos generales, con los efectos específicos que más adelante se establecen para cada caso.
- e) En cualquier etapa del procedimiento, en forma debidamente fundada la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios podrá tomar las medidas cautelares necesarias para paliar los perjuicios que el incumplimiento imputado al Prestador ocasione al suministro del Servicio y a los Usuarios.

ARTICULO 89.- Tipos de sanciones. La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios podrá aplicar las siguientes sanciones:

- a) **Apercibimiento:** corresponderá sancionar con apercibimiento cualquier violación a las disposiciones del Marco Regulatorio y a las Normas Aplicables, que no esté severamente sancionada.

b) Multa: Las conductas de los Prestadores que sean sancionadas con multas serán establecidas en las Normas Aplicables. Las multas que aplique la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios deberán ser pagadas dentro del plazo de quince (15) días desde que la resolución que la dispuso quede firme en sede administrativa. Para impugnar judicialmente una multa deberá acreditarse, como requisito de procedencia de la acción, el previo pago de su monto. Las multas serán graduables entre el mínimo y el máximo que se establezca en cada caso, teniendo en cuenta la gravedad de la infracción, los antecedentes del infractor y las consecuencias que la reiteración de la misma infracción pudiere traer sobre el Servicio. Asimismo, se instrumentarán los mecanismos necesarios para que los ingresos por multas reviertan al Usuario a través de los medios que se estimen convenientes. Entre otras alternativas, podrán disponerse rebajas en los montos de precios y tarifas, o incrementos de las metas comprometidas en los Planes de Mejoras y Desarrollo.

c) Intervención Cautelar: La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios podrá disponer que la Autoridad Competente proceda a la intervención cautelar del Servicio, cuando se den causas de extrema gravedad y urgencia que pongan en peligro la salubridad de la población, o la continuidad de la prestación del Servicio. La intervención cautelar podrá comprender todos los bienes y actividades de los Prestadores, o podrá limitarse a un sector de sus actividades o a un establecimiento en particular, según lo que sea estrictamente necesario. Para la aplicación de esta sanción no será necesario que exista una conducta. La intervención cautelar podrá ser puesta en ejecución en forma inmediata a su dictado. Los recursos administrativos o judiciales que se deduzcan no suspenderán su ejecución. En caso de resistencia por parte del Prestador, la Autoridad Competente o la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios podrá requerir el auxilio de la fuerza pública. Si no hubiere existido culpa de los Prestadores en las causas que motiven la intervención, esta deberá cesar en el momento en que se consideren superadas las circunstancias que le hubieren dado origen. El establecimiento o empresa intervenidos le serán restituidos al Prestador en forma inmediata. Si hubiere existido culpa del Prestador en las causas que motiven la intervención, la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios podrá requerir a la Autoridad Competente la rescisión del contrato por culpa del Prestador. La intervención deberá ser mantenida hasta tanto el Servicio sea suministrado por un nuevo Prestador.

Cuando el Servicio afectado sea prestado por una Municipalidad o una Comuna, la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios podrá

solicitar del Poder Ejecutivo que contrate su prestación con terceros.

TÍTULO III SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

ARTICULO 90.- Reclamos de los Usuarios. Todos los reclamos de los Usuarios relativos al Servicio o a las tarifas deberán deducirse directamente ante los Prestadores, y se resolverán en los plazos fijados en las Normas Aplicables.

ARTICULO 91.- Recurso directo. Transcurridos dichos plazos sin que exista una resolución expresa, los Usuarios podrán dar por denegados los reclamos por silencio de los Prestadores.

Contra las decisiones o el silencio de los Prestadores, los Usuarios podrán interponer un recurso directo ante la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, dentro del plazo de treinta (30) días corridos a partir de configurado el silencio o del rechazo expreso de los Prestadores. La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios dispondrá de un plazo de treinta (30) días corridos para resolver el recurso interpuesto.

Antes de resolver, la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios deberá solicitar a los Prestadores los antecedentes del reclamo y cualquier otra información que estime necesaria al efecto, fijándole un plazo razonable para responder y remitiéndole copia del recurso. En oportunidad de contestar, los Prestadores podrán también exponer su opinión sobre el reclamo. Las decisiones de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios obligarán a los Prestadores. En cualquier etapa del procedimiento, la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios podrá ordenar la suspensión cautelar de los efectos de los actos impugnados, cuando exista verosimilitud del derecho de los Usuarios y peligro en la demora.

Los Usuarios no deberán agotar previamente la vía recursiva para demandar judicialmente a los Prestadores, cuando las circunstancias del caso revelen la existencia de una manifiesta arbitrariedad de los actos cuestionados y la presencia de peligro en la demora.

ARTÍCULO 92.- Controversias entre Prestadores. Toda controversia que se suscite con los prestadores entre sí y con los operadores de acueductos o distribuidores, con motivo del suministro de los servicios públicos sanitarios o del transporte y distribución de agua potable, deberá ser sometida en forma previa y obligatoria a la jurisdicción de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios.

ARTICULO 93.- Decisiones de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios. Las decisiones de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios dictadas dentro de los límites de su competencia gozarán de los caracteres propios de los actos administrativos y obligarán a los Prestadores y a los Usuarios.

Las decisiones que adopte el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios habilitarán la vía judicial. No obstante ello, se podrá optar por interponer en forma previa, un recurso de revocatoria por ante la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, que se tramitará conforme a los normas de procedimiento administrativo vigentes.

ARTICULO 94.- Mediación y arbitraje. En aquellos conflictos que se susciten entre las autoridades competentes y los prestadores, o de estos entre sí, que no deban ser sometidos a la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios en virtud del ejercicio del poder de policía, o bien, los que a criterio de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios así lo justifiquen, podrán ser sometidos a su mediación o arbitraje, de acuerdo la reglamentación que dicte.

TÍTULO IV

PROTECCIÓN CONTRA LA CONTAMINACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LOS RECURSOS NATURALES

ARTICULO 95.- Competencia. La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, coordinará el ejercicio de sus funciones de tutela de la integridad de las fuentes de agua potable y de contralor sobre los residuos cloacales, con la autoridad provincial con competencia en la protección del medio ambiente

TÍTULO V

NORMAS COMPLEMENTARIAS

ARTICULO 96.- Derogación. Derógase la ley 11220 y todas las normas que se opongan a la presente o que regulen las mismas materias en forma distinta. Todo conflicto normativo relativo a su aplicación deberá resolverse en beneficio de esta ley.

ARTICULO 97.- Reglamentaciones vigentes. Todas las reglamentaciones dictadas por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, que no sean incompatibles con la presente ley, conservarán su vigencia y serán aplicables a

todos los Prestadores hasta tanto sean dejadas sin efecto por la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios o la autoridad competente, según sea el caso.

ARTICULO 98.- Adecuación presupuestaria. Autorízase al Poder Ejecutivo a realizar las modificaciones presupuestarias necesarias para habilitar las partidas con que se atenderán los gastos que genere la aplicación de la presente ley, dentro de los topes que fije la ley de presupuesto.

ARTICULO 99.- Vigencia. La presente ley entrará en vigencia a partir del día siguiente al de su publicación.

NORMAS TRANSITORIAS

ARTICULO 100.- Plazo de adaptación. Los Prestadores tendrán un plazo máximo de un (1) año para adaptarse a las exigencias contenidas en el Marco Regulatorio, que empezará a correr a partir de la vigencia de esta ley. La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios determinará las normas que resultarán aplicables a dichos Prestadores antes del vencimiento del plazo de adaptación.

ARTICULO 101.- Correlación del mandato actual de los directores. Los directores del Ente Regulador de Servicios Sanitarios continuarán en la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, hasta el cumplimiento del período de designación en sus respectivos cargos. Hasta tanto no se designe el Director en representación de los usuarios el Consejo de Usuarios será presidido por el integrante del Directorio que éste designe.

ARTICULO 102.- Personal del Enress. El personal del Ente Regulador de Servicios Sanitarios, pasará a prestar servicios en la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, sin necesidad de acto administrativo alguno.

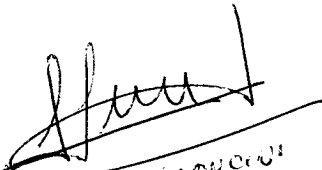
Lo harán en las mismas categorías de revista y cumpliendo las mismas tareas y funciones actualmente asignadas por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios.

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios en un plazo de noventa (90) días, deberá aprobar una estructura de cargos, acorde a las nuevas funciones que por esta ley se asignan.

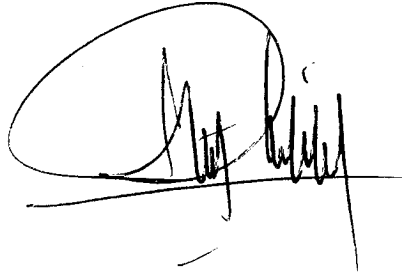
ARTICULO 103.- Establécense los Valores Paramétricos máximos permitidos en agua potable que como Anexo A forma parte de la presente y el Reglamento

del Usuario que como Anexo B se incorpora a la presente.

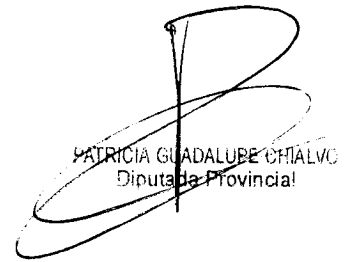
ARTICULO 104.- De forma.



SILVIA SANCHEZ
D.P. PROVINCIAL



GERMÁN ANDRÉS BACARELLA
Diputado Provincial



PATRICIA GUADALUPE CHIALVO
Diputada Provincial