

3/2
35



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

CÁMARA DE DIPUTADOS	
MESA DE MOVIMIENTO	
31 JUL 2014	
Recibido.....	1555.....Hs.
Exp. N°.....	24257.....D.B.

**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.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

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, pluvio-cloacales, 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 Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente. 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 Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente 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 Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente deberán tener en cuenta los Planes de Mejoras y Desarrollo aprobados.

ARTICULO 5.- Gastos. Los gastos que demanden las funciones conferidas al Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente 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 11220.

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 C de esta ley, inspirado en los principios de celeridad, economía, sencillez y eficacia de los procedimientos. En el caso de las Municipalidades y Comunas



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

que presten directamente el Servicio, podrá disponer la adecuación de las disposiciones contenidas en el Anexo C 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) Aprobar 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.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

- 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 fijados en el Anexo B 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 y la ley de eficiencia, administración y control del Estado, y demás disposiciones reglamentarias.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

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.

La remuneración de los Directores será fijada por la Legislatura.

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.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

- 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 Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, 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.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

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.

c) Judicial. La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios podrá ser demandado judicialmente ante los tribunales competentes, de acuerdo a lo establecido en el artículo 92 de esta ley.

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



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

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 el Anexo B 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



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

- 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 irroque 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 atinentes 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 atinentes 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.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

- 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,



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

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



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

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 fijen 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.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

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 el Anexo B de esta ley y los que se prevean en las 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



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

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 pluvio-cloacales 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 pluvio-cloacales, 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 Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, en las condiciones previstas por los artículos 48 y 49.

Los nuevos regímenes y/o valores tarifarios no entrarán en vigencia hasta tanto sean aprobados por la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, que deberá comprobar que se ajustan a los principios establecidos en la presente ley.



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

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



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

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 períodos 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.



CÁMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

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



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

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 Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, 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 Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, 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



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

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



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

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.



ANEXO A
AGUA POTABLE
VALORES PARAMÉTRICOS MÁXIMOS PERMITIDOS EN AGUA POTABLE

1. PARÁMETROS QUE AFECTAN LA CALIDAD ORGANOLÉPTICA		
PARAMETRO	VMP (1)	UNIDAD
Color	5	mg/l escala Pt/Co
Olor	No objetable	
Sabor	No objetable	
Turbiedad (2)	1.0	UNT
Aluminio	0.2	mg/l
Amonio	0.2	mg/l
Cinc	5.0	mg/l
Cloruros	300	mg/l
Detergentes	0.5	mg/l
Dureza Total	400	mg/l
Etilbenceno	200	µg/l
Hierro Total	0.2	mg/l
Manganeso	0.1	mg/l
Monoclorobenceno	3	µg/l
pH	pHs ± 0.5 (Para aguas tratadas superficiales) 6.5 a 8.5 (Para aguas subterráneas)	Unidades de pH
Residuo Conductimétrico	1200	mg/l
Residuo Seco a 180° C	1200	mg/l
Sodio	300	mg/l
Sulfato	300	mg/l
Sulfuro de Hidrógeno	50	µg/l
Tolueno	170	µg/l
2.4.6 Triclorofenol	10	µg/l
Xileno	300	µg/l

2. PARÁMETROS QUE AFECTAN LA SALUD		
2.1 INORGÁNICOS		
PARAMETRO	VMP (1)	UNIDAD
Antimonio	10	µg/l
Arsénico	30	µg/l



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Bario	0.7	mg/l
Boro	2.0	mg/l
Cadmio	3	µg/l
Cianuro	100	µg/l
Cobre	1	mg/l
Cromo	50	µg/l
Fluoruro	1.2	mg/l
Mercurio	1	µg/l
Níquel	20	µg/l
Nitrato	45	mg/l
Nitrito	100	µg/l
Plata	50	µg/l
Plomo	10	µg/l
Selenio	10	µg/l
2.2 ORGÁNICOS		
PARAMETRO	VMP (1)	UNIDAD
Acrilamida (3)	0.5	µg/l
Benceno	10	µg/l
Benzo (a) pireno (4)	0.7	µg/l
Cloruro de vinilo	2	µg/l
1,1 Dicloroeteno (5)	7	µg/l
1,2 Dicloroeteno	50	µg/l
1,2 Dicloroetano	10	µg/l
Diclorometano	20	µg/l
Epicloridrina (3)	0.4	µg/l
Estireno	20	µg/l
Microcistinas (6)	1	µg/l
Tetracloroeteno	10	µg/l
Tetracloruro de carbono	4	µg/l
Triclorobenceno	20	µg/l
Tricloroetileno	30	µg/l
2.3 PLAGUICIDAS		
PARAMETRO	VMP (1)	UNIDAD
Alaclor	20	µg/l
Aldicarb	10	µg/l
Aldrin + Dieldrin (7)	0.03	µg/l
Atrazina	3	µg/l
Clordano (isómeros) (7)	0.3	µg/l
Clorpirifos	30	µg/l
2,4 D	30	µg/l
2,4 DB	90	µg/l



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

DDT (isómeros)	1.0	µg/l
Endosulfan	20	µg/l
Glifosato	700	µg/l
Heptacloro + Heptacloro epoxido (7)	0.10	µg/l
Hexaclorobenceno (8)	1	µg/l
Lindano (7)	3.00	µg/l
Malation (7)	35	µg/l
Metil Paration (7)	7	µg/l
Metoxicloro	30	µg/l
Paration (7)	35	µg/l
Pentaclorofenol	10	µg/l
Permetrina	50	µg/l
Cipermetrina	50	µg/l
Deltametrina	10	µg/l
2.4 DESINFECTANTES Y PRODUCTOS SECUNDARIOS DE LA DESINFECCIÓN		
PARAMETRO	VMP (1)	UNIDAD
Cloro Activo	1.0	mg/l
Dióxido de cloro	0.8	mg/l
Bromato	0.01	mg/l
Bromodiclorometano	60	µg/l
THMs	100	µg/l

3. CALIDAD BACTERIOLÓGICA		
PARAMETRO	VMP (1)	UNIDAD
Coliformes totales	<2.2 0	NMP/100 ml UFC/100 ml (Membrana filtrante)
<i>Escherichia coli</i>	<2.2 0	NMP/100 ml UFC/100 ml (Membrana filtrante)
<i>Pseudomonas aeruginosa</i>	Ausencia	100 ml

4. CALIDAD PARASITOLÓGICA (9)		
PARAMETRO	VMP (1)	UNIDAD
<i>Cryptosporidium spp</i>	1	org./100 l
<i>Giardia lamblia</i>	1	org./100 l

5. CALIDAD PROTISTOLÓGICA (10)		
PARAMETRO	VMP (1)	UNIDAD



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Nematodes	1	org./l
Zooplancton	1	org./l

6. COMPONENTES RADIATIVOS (11)		
PARÁMETRO	VMP (1)	UNIDAD
Radiactividad alfa global	0.1	Bq/l
Radiactividad beta global	1	Bq/l



ANEXO B

REGLAMENTO DEL USUARIO SECCIÓN I

GENERALIDADES

ART. 1º - OBJETO: EI REGLAMENTO DEL USUARIO tiene por objeto establecer las normas generales a las cuales deben ajustar sus respectivas conductas los Prestadores en la prestación de los servicios públicos de aguas y cloacas y los usuarios de dichos servicios en las relaciones entre ambas partes, como asimismo con la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, como autoridad reguladora investida de la potestad pública, para el ejercicio del poder de policía y control del servicio público.

Este reglamento podrá ser adaptado mediante el dictado de reglamentos particulares para regir en el ámbito de cada Prestador, los que deberán ser aprobados por la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios.

Se integrará:

1. Por todas aquellas resoluciones que dicte el Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios en ejercicio de su poder reglamentario y que contengan obligaciones, prescripciones o prohibiciones dirigidas a los prestadores y/o los usuarios; o que interpreten y/o reglamenten cualquier disposición o contenido de la prestación que tenga por destinatarios a la prestadora en relación con los usuarios.
2. Con las resoluciones del Ente Regulador de Servicios Sanitarios que se mantengan vigentes.

ART. 2º - NORMATIVA APLICABLE: La prestación de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales se rige por las disposiciones de la ley, las normas de la ley 24240 y sus modificatorias y las regulaciones Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios.

ART. 3º - SUJETOS Y DEFINICIONES: A los efectos de este REGLAMENTO se entiende por:

a) AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS SANITARIOS: Es el organismo competente para controlar y regular la prestación del Servicio en toda la provincia de Santa Fe.

b) ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: Personas Jurídicas que, debidamente autorizadas por la autoridad de aplicación competente de acuerdo a lo establecido en la ley 24240, tengan por objeto la defensa, información y educación del consumidor.



c) ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS: Ente Regulador de Servicios Sanitarios, creado por la ley 11220.

d) 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 y/o en el Servicio Público de Desagües Cloacales, según surja de las Normas Aplicables, también serán consideradas Prestadores.

e) 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.

Los usuarios se dividen en:

e.1.) Usuarios reales. Son aquellos cuyos inmuebles se encuentran dentro de las Áreas Servidas y gozan de la prestación del servicio.

e.2.) Usuarios potenciales. Son aquellos cuyos inmuebles se encuentran en áreas no servidas.

f) ÁREA SERVIDA: El territorio dentro del cual se presta efectivamente el servicio de provisión de agua potable, desagües cloacales y pluviocloacales.

g) BALDÍO: Aquel inmueble que careciendo de toda edificación no resulte objeto de habitación o uso de índole alguna. Los inmuebles en estas condiciones que cuenten con alguna Conexión Domiciliaria Reglamentaria se considerarán Inmuebles Conectados al Servicio.

h) INMUEBLE CONECTADO AL SERVICIO: Todo inmueble situado dentro del Área Servida que tenga el Servicio a su disposición a través de la correspondiente Conexión Domiciliaria Reglamentaria, los servicios de Agua Potable y/o Desagües Cloacales y/o pluviocloacales y/o Desagües Industriales, siempre que no le hubiera sido otorgada la desconexión o la no conexión del Servicio, según lo establecido en el artículo 56 de la Ley Nº 11.220 y el Régimen Tarifario.

i) INMUEBLE DESCONECTADO DEL SERVICIO: Todo inmueble situado dentro del Área Servida que tenga a su disposición Servicios de Agua Potable y/o Desagües Cloacales y/o pluviocloacales al que el Prestador le hubiera otorgado la desconexión o no conexión del Servicio. Esta definición es extensiva a aquellos inmuebles a los que se les hubiere reducido o cortado el Servicio por falta de pago.

j) INMUEBLE DESHABITADO: Todo inmueble con edificaciones, que no se encuentre habitado ni sea objeto de uso de índole alguna.

k) INSTALACIONES EXTERNAS: Toda la red exterior de distribución de agua potable y colección de efluentes cloacales e industriales (Ríos Subterráneos, cloacas máximas, conductor de impulsión, estaciones elevadoras, etc.) y que se extiende hasta el enlace a las instalaciones internas de los inmuebles establecidos.



I) INSTALACIONES INTERNAS: Se entenderá por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la distribución de Agua Potable y la colección de Efluentes en el interior de los inmuebles servidos. Para el caso de Agua Potable, el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la "Línea Municipal", la llave maestra o el medidor de caudales si éste existiera, lo que se encontrare en último término, medido en el recorrido de la cañería y en sentido de ingreso a la propiedad. La llave maestra o el medidor, en su caso, se considerarán parte integrante de las redes externas.

Para el caso de Desagües Cloacales o Industriales el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la "Línea Municipal".

II) 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.

m) SERVICIO: El Servicio Público comprende:

- 1) captación y potabilización del agua.
- 2) transporte, distribución y comercialización del agua potable.
- 3) colección, transporte, disposición final y comercialización de desagües cloacales.

En todos los 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.

No están comprendidos en el servicio los desagües pluviales, con excepción del sistema combinado pluviocloacal prestado en el denominado radio antiguo de la ciudad de Rosario.

n) VALORES TARIFARIOS: son los valores que se asignan a los servicios y cargos contemplados en el Régimen Tarifario.

SECCIÓN II DE LOS SERVICIOS. TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

ART. 4° - CARÁCTER DEL SERVICIO: La provisión de los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales, así como de los de desagües pluviocloacales del radio antiguo de Rosario, deben ser prestados en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, calidad, obligatoriedad, generalidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación con trato igualitario a los usuarios y la protección de la salud de la población y la protección del medio ambiente.

ART. 5° - OBLIGATORIEDAD DEL SERVICIO: Los habitantes del ÁREA SERVIDA están obligados a cumplir con los reglamentos en vigor y a



proveerse de los servicios sanitarios prestados por el prestador o autorizados por el mismo. En caso de detectarse dentro del área servida un usuario que no se halle conectado a la red, el prestador le informará de su obligación de conectarse a la red.

ART. 6° - RÉGIMEN DE CONTROL: Como contrapartida de la obligatoriedad del servicio la provincia ha instrumentado a través de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios un régimen de control permanente de las prestaciones a cargo de los Prestadores y de las tarifas aplicables, de modo de satisfacer las necesidades sanitarias de la población y tutelar los derechos de los Usuarios del servicio público.

ART. 7° - REDES E INSTALACIONES EXTERNAS: El Prestador es responsable de la construcción, mantenimiento, operación, explotación, rehabilitación y renovación de las instalaciones de captación y potabilización del agua, así como de las obras básicas de tratamiento de efluentes cloacales y de toda la red externa de distribución de agua potable y colección de efluentes cloacales e industriales (Ríos subterráneos, cloacas máximas, conductos de impulsión, estaciones elevadoras, etc.). Dicha responsabilidad se extiende incluso al enlace con las instalaciones internas de los inmuebles abastecidos.

TÍTULO II PROVISIÓN DE AGUA

ART. 8° - CALIDAD DEL AGUA: El agua potable que el Prestador provea deberá cumplir con los parámetros químicos y microbiológicos establecidos en el Anexo "A" de esta ley, respondiendo a normas que aseguren su potabilidad.

ART. 9° - CAUDAL DE AGUA: El Prestador deberá proveer al Usuario el caudal de agua que necesite para cumplir con el destino del inmueble servido. Cuando un usuario necesite un mayor caudal de agua podrá solicitar al Prestador conexiones suplementarias o de mayor diámetro, abonando los cargos respectivos. El Prestador podrá denegar tales peticiones sólo en función de razones técnicas y en cada caso indicará la oportunidad en que podrá satisfacer el pedido.

ART. 10° - PRESIÓN: El Prestador estará obligado a mantener y mejorar paulatinamente el nivel de presión, de modo de asegurar que el suministro de Agua Potable se realice manteniendo una presión mínima disponible de 7 mca durante las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, a excepción de los cortes y las demandas pico locales y excepcionales. La medición deberá hacerse en la llave maestra de conexión de los inmuebles servidos. El requerimiento de



presión establecido podrá ser rebajado por la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios en áreas determinadas cuando el Prestador pueda demostrar que es posible brindar en forma generalizada un Servicio continuo, regular y de calidad adecuada a los parámetros requeridos, con un nivel de presión menor.

Estará a cargo del Prestador la constatación de los niveles de presión en conexiones determinadas, previa reclamación que formule el Usuario.

El Prestador deberá también controlar y restringir las presiones máximas en el sistema, de manera de evitar daños a terceros y reducir las pérdidas de agua.

ART 11° - FUENTES ALTERNATIVAS DE AGUA: El Prestador deberá autorizar la utilización de fuentes alternativas de agua, siempre que no exista riesgo para la salud pública, la protección de la fuente de agua, la prestación del servicio, la protección de los recursos hídricos y el medio ambiente. La denegatoria podrá ser recurrida por los interesados ante la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios

TITULO III DESAGÜES CLOACALES

ART. 12° - El Prestador deberá extender, mantener, renovar y rehabilitar cuando fuere necesario las redes externas de desagües cloacales y prestar obligatoriamente el servicio con continuidad, generalidad y regularidad, cuidando que no se produzcan pérdidas, fugas o derrames de líquidos cloacales y ejerciendo la supervisión y control de los efluentes que se viertan a la red. Desde el momento en que el servicio esté disponible y conectados los usuarios a la red externa, en las condiciones reglamentarias, deberán ser cegados los tanques sépticos y todo otro desagüe cloacal alternativo. El cegado de los pozos negros será efectuado conforme a las reglamentaciones municipales o comunales y a falta de ella, por lo que disponga la autoridad competente con intervención de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios. Si las obras de expansión fueren ejecutadas por otra autoridad estatal, se estará al régimen que en cada caso se establezca.

TITULO IV INSTALACIONES INTERNAS Y CONEXIONES DOMICILIARIAS

ART. 13° - INSTALACIONES INTERNAS DE PROVISIÓN DE AGUA: El Usuario es responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas de abastecimiento de agua potable del inmueble, de modo que no alteren el funcionamiento de la red pública ni contaminen el agua en distribución. El usuario no podrá instalar bombas succionadores



conectadas directamente a la red ni conectar otra fuente alternativa de agua sin autorización del Prestador. El usuario deberá evitar que sus instalaciones internas produzcan daños a terceros o fugas de agua. En caso de que el usuario utilice una fuente alternativa de agua, debidamente autorizada, el Prestador podrá exigir la colocación de una válvula de no retorno a cargo del usuario. En caso de urgencia el Prestador está autorizado a proveer este dispositivo con cargo al usuario, siempre que éste no cumpliera con su deber o cuando la urgencia esté debidamente fundada.

Todo ello sin perjuicio del deber de información que, respecto de la construcción y mantenimiento de las instalaciones internas, pesa sobre el Prestador conforme lo establecido en la ley 24240 y sus modificatorias.

ART. 14° - INSTALACIONES INTERNAS DE DESAGÜES CLOACALES:

El Usuario es responsable de la construcción y mantenimiento de las instalaciones internas de desagües cloacales hasta la línea municipal, conforme las reglamentaciones aplicables en cada municipalidad o comuna. El usuario no deberá verter efluentes no autorizados ni descargar cuerpos extraños por el sistema que ocasionen bloqueos o deterioros en la red. Para los casos de bloqueos cuya reparación no esté comprendida en las obligaciones del Prestador, se podrá exigir del usuario responsable el pago de los trabajos realizados. Todo ello sin perjuicio del deber de información que, respecto de la construcción y mantenimiento de las instalaciones internas, pesa sobre el Prestador conforme a lo establecido en la ley 24240 y sus modificatorias.

ART. 15° - REPARACIONES: En caso de detectarse fugas, pérdidas o desbordes en instalaciones internas, el usuario será notificado por el Prestador para que proceda a su reparación. De no efectuarse la misma dentro de los DIEZ DÍAS HÁBILES (10) de la recepción de la notificación, el Prestador estará facultado para realizar los trabajos correspondientes, facturándole al usuario el costo de los mismos, previa autorización de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios.

ART. 16° - INSPECCIONES: El usuario deberá permitir que empleados del Prestador ingresen al inmueble servido para verificar las instalaciones sanitarias internas de los usuarios. Salvo casos de emergencias las inspecciones se realizarán de Lunes a Viernes en el horario de 8 a 12 hs. y de 16 a 20 hs, excepto que se acuerde otro horario o día de visita con el usuario y, en lo posible, éstas se realizarán previa concertación de la cita. En ningún caso el usuario permitirá la entrada a su domicilio de personal que no esté correctamente identificado. En caso de negativa del usuario y, siempre que existiere riesgo de daños a las personas o bienes, el Prestador deberá comunicar la situación a la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios y recabar la pertinente orden judicial.



TITULO V MEDIDORES

ART. 17° - DERECHO DE OPCIÓN: La incorporación de un inmueble al sistema medido podrá resultar tanto del ejercicio del derecho de opción del usuario como del Prestador. Una vez instalado el sistema de micromedición, esta forma de determinar los volúmenes a facturar será irreversible para el inmueble.

ART. 18° - OPCIÓN DEL USUARIO: A los fines del ejercicio de la opción por parte del usuario, el Prestador le brindará la información y detalles del sistema de consumos y facturación.

En aquellos Inmuebles sometidos al régimen de la Ley Nacional N° 13.512 el consorcio de propietarios, en decisión adoptada conforme sus disposiciones, podrá solicitar a su cargo la micromedición de volúmenes al conjunto de las unidades o determinadas Unidades Funcionales, siempre y cuando ello fuese técnicamente posible.

En los casos que los medidores individuales estuvieren reglamentariamente instalados en una batería común de medición directamente accesible desde la vía pública, no procederá la facturación al consorcio de propietarios.

ART. 19° - INFORMACIÓN. El Prestador deberá informar al usuario en forma fehaciente acerca de la instalación del medidor. En dicha comunicación deberá indicarle en forma completa y veraz los alcances e implicancias del sistema, incluyendo la fecha de instalación prevista.

ART. 20° - RENOVACIÓN: La renovación y mantenimiento del medidor y sus elementos complementarios estará a cargo y costo exclusivo del Prestador desde la fecha de su instalación.

ART. 21° - INSPECCIÓN: En forma previa a la incorporación de un inmueble al sistema medido, el usuario tendrá derecho a que el Prestador efectúe una inspección gratuita de las instalaciones internas del inmueble con el objeto de permitir al usuario la detección y eliminación de posibles pérdidas.

ART. 22° - LECTURAS. El Prestador realizará la lectura de los medidores con la periodicidad que requiere la facturación en cada caso. Solamente en caso de imposibilidad excepcional de lectura y con razón fundada, el Prestador podrá estimar los volúmenes a facturar.

El inicio de la lectura de medidores nuevos instalados se efectuará a partir del día de su instalación. En caso de efectuarse el reemplazo o puesta en cero del medidor instalado, tal hecho deberá ser comunicado al Usuario por el Prestador.



El acceso al medidor estará limitado al personal que indique el Prestador pero éste deberá permitir al Usuario correspondiente su lectura, en ocasión de efectuarla o cuando el Usuario se lo solicite con causa justificada.

ART. 23° - FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR: Se considerará que un medidor funciona correctamente cuando el consumo registrado no difiera en más o menos del 6% del consumo real apreciado por medio de un patrón aprobado por el Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios. Se presumirá que existe error en la facturación cuando en un período se verifiquen consumos que excedan en un setenta y cinco (75%) el promedio de los consumos correspondientes a los dos (2) años anteriores.

ART. 24° - VERIFICACIÓN POR PEDIDO DEL USUARIO: Si un usuario estima que un medidor funciona incorrectamente realizará el reclamo ante el Prestador quien, cuando existan dudas fundadas y razonables, procederá a la inspección y verificación gratuita del medidor y de las instalaciones internas. El Prestador no podrá facturar en función de consumos medidos hasta tanto no proceda a comunicar a los usuarios en forma fehaciente los resultados de la inspección y verificación practicada. Si como resultado de la inspección y verificación se determinare el erróneo funcionamiento del medidor el Prestador procederá al recambio o reparación del medidor a su costo. En todos los casos corresponderá, además, la refacturación de los Servicios prestados utilizando como parámetro el consumo promedio de los mismos períodos en los dos años (2) anteriores. Si ello no resultare posible, la refacturación se efectuará utilizando el volumen medido en el mismo período del año anterior y, de no existir registro de tal período, se utilizará el promedio diario de consumo que arroje el nuevo medidor instalado. Si de dicha refacturación surgieren diferencias a favor del usuario, se le adicionarán los recargos establecidos en el Régimen Tarifario. Si se comprobare que el medidor registró consumos menores a los reales, por hechos no atribuibles al Usuario, no corresponderá refacturación alguna. En caso de disconformidad del usuario con el resultado de la verificación efectuada por el Prestador, podrá requerir de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios una nueva inspección, con citación del Prestador.

ART. 25° - VERIFICACIÓN POR DECISIÓN DEL PRESTADOR: Si el Prestador estimare que un medidor funciona incorrectamente efectuará una inspección y verificación, debiendo comunicar en forma fehaciente al usuario el resultado de la misma y no podrá facturar en función de los consumos registrados hasta que dicha comunicación se concrete. Si como resultado de la inspección y verificación se determinare el erróneo funcionamiento del medidor, procederá a su reparación o reemplazo a su costo. En lo demás se estará a lo dispuesto en el artículo anterior. En caso



de disconformidad del usuario con el resultado de dicha verificación, podrá requerir de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios una nueva inspección, con citación del Prestador.

ART. 26° - MANIPULACIÓN DE MEDIDOR: Está prohibida al usuario toda manipulación del medidor y sus accesorios. En caso de verificarse incumplimientos de este deber, el usuario deberá reparar el daño causado así como el costo de las inspecciones y verificaciones realizadas.

TITULO VI CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN DE LOS SERVICIOS

ART. 27° - CONEXIÓN.

a) Obligatoriedad: Una vez que el servicio de provisión de agua potable o de desagües cloacales esté disponible en las condiciones reglamentarias el inmueble deberá ser conectado obligatoriamente al servicio.

b) Información al usuario. Trámite: El Prestador notificará al Usuario, con una antelación razonable, la fecha desde que tendrá disponible el servicio y la fecha prevista de conexión

c) Conexión de inmueble a pedido del usuario: En caso de que fuere el usuario quien solicitare la conexión, deberá gestionarla en las oficinas del Prestador, presentando los planos de instalación interna correspondientes para la definición de la ubicación de la conexión y su diámetro. El Prestador procederá a efectuar la conexión solicitada en los plazos que resulten aplicables, facturando el servicio a partir del momento en que se realice aquella.

ART. 28° - DESCONEXIÓN DE INMUEBLES DESHABITADOS. Si el inmueble se encontrare deshabitado el usuario podrá eximirse de la obligatoriedad de pago del servicio solicitando la desconexión de los servicios sanitarios, previo pago del cargo que establezca el régimen tarifario.

ART. 29° - NO CONEXIÓN DE INMUEBLES DESHABITADOS O BALDÍOS. Si un inmueble se encontrare deshabitado o fuere baldío y no contare con conexión domiciliaria instalada, el usuario podrá eximirse de las obligaciones de conexión y pago de la tarifa por el servicio que tenga disponible, solicitando la No Conexión de los Servicios.

ART. 30° - RECONEXIÓN AL SERVICIO: Para el caso de inmuebles en los que el Prestador efectúe la reconexión de Servicios, ya fuere por haber estado desconectados o bien por causa del corte o reducción del Servicio dispuesto por causa justificada, previamente a ser efectivizada la reconexión, el Prestador tendrá derecho al cobro de los cargos que



establezca el Régimen Tarifario. El Prestador o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto. En caso de que el usuario haya solicitado y obtenido la No Conexión del inmueble baldío o deshabitado, al solicitar la conexión del servicio deberá abonar el cargo de conexión que establezca el Régimen Tarifario.

TITULO VII INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO - EMERGENCIAS

ART. 31° - CONTINUIDAD DEL SERVICIO: El Prestador deberá prestar un servicio ininterrumpido durante los 365 días del año, las veinticuatro horas (24) del día, a excepción de los cortes previstos en las normas aplicables. Cuando por cualquier motivo, incluso caso fortuito o fuerza mayor, se produzca una efectiva interrupción del servicio, se reducirá proporcionalmente la facturación del período por los días de servicio no prestados.

ART. 32° - INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO: Cualquiera sea la causa de interrupción del servicio, aún cuando se trate de tareas de mantenimiento, renovación o rehabilitación de la red u otros tipos de obras o trabajos, el Prestador tiene a su cargo las siguientes obligaciones:

- 1- Cortes programados. Deben ser comunicados a los usuarios y a la autoridad competente, por medios adecuados y con suficiente antelación
- 2- Corte imprevisto cualquiera sea la causa, el Prestador deberá informar a los usuarios y a la Autoridad Competente dentro de las 24 horas de producido, por medios adecuados de difusión, indicando la duración estimada y aquéllas previsiones que sea del caso adoptar.
- 3- En todos los casos en que el corte del servicio se prolongare por un lapso superior a las 18 horas el Prestador está obligado a disponer de un servicio de emergencia gratuito de agua potable que permita como mínimo la satisfacción de las necesidades básicas de higiene y alimentación de aquellos usuarios que se lo soliciten.
- 4- La información a los usuarios deberá ser llevada a cabo con la difusión más conveniente a las circunstancias de cada caso, de modo de que tengan el debido conocimiento del corte y la oportunidad de adoptar, si ello fuera posible, las precauciones que resulten convenientes.

ART. 33° - SERVICIO DE EMERGENCIA: El Prestador está obligado a proporcionar a los usuarios un servicio permanente de emergencia, poniendo a su disposición medios adecuados de atención y respuesta. Los lugares y teléfonos a los que el Usuario puede acudir deberán ser indicados en las facturas que emita el Prestador.

Se deberá informar debidamente a los Usuarios de las características del servicio de emergencia.



ART. 34° - ANOMALÍAS EN LA CALIDAD DEL AGUA: En caso de que el usuario detecte alguna anomalía en la calidad del agua y ponga el hecho en conocimiento del Prestador, éste deberá investigarlo y deberá adoptar las medidas correctivas del caso en forma gratuita, siempre y cuando el problema no tenga causa adecuada en las instalaciones internas del usuario. El Prestador deberá comunicar a la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, dentro de las veinticuatro horas (24 hs.) todas las denuncias que reciba por aplicación de este artículo, así como las respuestas brindadas al denunciante. En su caso deberá exponer en esta comunicación las razones por las que la anomalía no pudo ser corregida.

Si la denuncia implicare verosímilmente la existencia de riesgo sanitario, el Prestador deberá investigarla en forma inmediata, sin perjuicio de la obligación genérica de realizar el muestreo regular conforme lo establecido en las normas aplicables. En caso de emergencia sanitaria deberá proceder conforme lo indicado en el artículo siguiente.

ART. 35° - EMERGENCIA SANITARIA: En caso de que Prestador detectare alguna anomalía en la calidad del agua que pueda afectar la salud pública deberá:

1) Informar de inmediato a la población a través de medios de comunicación masiva adecuados como ser: prensa, radiodifusión y televisión de difusión general.

2) Comunicar en forma contemporánea con el conocimiento del hecho:
Página 10 de 20

a) Al Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios

b) Al Ministerio de Salud de la Provincia;

c) A la autoridad local;

d) Al Ministerio de Aguas, Servicios Públicos y Medio Ambiente, si le correspondiera intervenir de acuerdo al origen de la emergencia.

3) De acuerdo a las circunstancias del caso optará por:

a) cortar el suministro del servicio, proveyendo un suministro alternativo;

b) mantener el suministro del servicio, advirtiéndolo a los usuarios - en la forma mencionada en el inc. 1 del presente- las precauciones que resulte necesario adoptar.

4) Adoptar las medidas correctivas correspondientes. Toda medida correctiva que adopte el Prestador lo será a su riesgo y responsabilidad exclusiva, salvo que reciba instrucciones precisas de los organismos con competencia en el caso.

ART. 36° - DESBORDES CLOACALES: Todo reclamo referido a desbordes cloacales derivados de anomalías en el funcionamiento de las instalaciones externas o conexiones domiciliarias que formulen los usuarios deberá ser atendido por el Prestador en forma prioritaria y resuelto dentro de las 24 horas de formulado.



**TITULO VIII
SERVICIOS ESPECIALES
SECCIÓN III
DE LOS SUJETOS
TITULO I
DE LOS USUARIOS
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

ART. 37° - DERECHOS DE LOS USUARIOS: El usuario goza de los siguientes derechos:

- 1) Conectarse o desconectarse del servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales y pluviocloacales en las condiciones y casos previstos en las normas aplicables.
- 2) Recibir los servicios de agua potable y desagües cloacales o pluviocloacales (radio antiguo de la ciudad de Rosario) en las condiciones establecidas en las normas aplicables.
- 3) Formular denuncias y reclamos sobre irregularidades en la prestación de los servicios.
- 4) Utilizar el servicio permanente de emergencia en caso de interrupciones o irregularidades en el servicio.
- 5) Requerir del Prestador la inspección de la calidad del agua en el punto de conexión.
- 6) Ser informado con antelación suficiente de los cortes de servicios programados por razones operativas.
- 7) Optar por requerir el sistema de medición de caudales para la facturación del servicio en los casos que ello no resulte obligatorio.
- 8) Reclamar cuando el Prestador no cumpla:
 - a) con las normas de facturación.
 - b) con el Plan de Mejoras y Desarrollo
 - c) con el deber de información del Régimen Tarifario aprobado y sus modificaciones.
- 9) Reclamar ante la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios por cualquier inconveniente en la prestación de los servicios que no hubiere sido debidamente atendido por el Prestador.
- 10) Denunciar ante la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios cualquier conducta irregular u omisión del Prestador o sus agentes que pudiere afectar sus derechos, perjudicar los servicios o el medio ambiente.
- 11) Recibir información completa, veraz y suficiente sobre los servicios que se les presta.
- 12) Recibir del Prestador un trato cortés, diligente y eficiente.
- 13) Recibir asesoramiento y asistencia gratuita respecto al correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas y sobre los medios de acción preventiva a adoptar para el mejor desarrollo de la prestación de los servicios y su aprovechamiento.



- 14) Ejercer las acciones previstas en las Normas Aplicables y en la Ley de Defensa del Consumidor.
- 15) Recibir, en caso de falta de pago, las intimaciones previas a la reducción del servicio de agua potable.
- 16) Al restablecimiento del servicio dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de convenido el pago o cancelada la deuda que originó el corte, incluyendo los intereses y recargos.
- 17) A ser indemnizado por los daños derivados de hechos del Prestador, sus dependientes o las cosas de que se sirve, con motivo o en ocasión de la prestación del servicio. Los usuarios potenciales gozan de los derechos establecidos en los incisos 8-b) 10, 11 y 12 del presente artículo.

ART. 38° - OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS: Son obligaciones de los usuarios:

- 1) Cumplir con los reglamentos vigentes en cuanto a la conexión y desconexión de los servicios, absteniéndose de obtener servicios alternativos de agua y cloaca en el área servida sin el conocimiento y la debida autorización del Prestador.
- 2) Abstenerse de formular denuncias infundadas o de requerir el servicio permanente de emergencia si no existiere causa para ello.
- 3) Mantener las instalaciones internas en buen estado de funcionamiento, evitando pérdidas de agua o fugas de efluentes.
- 4) Pagar los servicios que se le presten y los cargos correspondientes a conexión, desconexión, reconexión, micromedición y los demás previstos en el Régimen Tarifario vigente.
- 5) Permitir al Prestador la inspección del inmueble servido en los casos previstos en este Reglamento.
- 6) Abstenerse de manipular los medidores instalados.
- 7) Abstenerse de volcar a la red sustancias tóxicas o peligrosas

TITULO II DEL PRESTADOR DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PRESTADOR

ART. 39° - DERECHOS DEL PRESTADOR: El Prestador goza de los siguientes derechos:

- 1) Ejercer la tenencia y administración de los bienes afectados al servicio.
- 2) Percibir los importes que correspondan por la prestación de los servicios a su cargo.
- 3) Inspeccionar los inmuebles ubicados en el Área de prestación, en los casos y condiciones previstas en el Reglamento y las normas aplicables.
- 4) Optar por la micromedición de caudales para la facturación de los servicios.



- 5) Formular denuncias ante la Justicia Penal para el caso de comprobarse fraude o violación a las normas de protección del medio ambiente o daño a las instalaciones.
- 6) Solicitar al usuario la presentación de un plano o croquis de instalación interna que permita definir la ubicación de la domiciliaria y la evaluación del diámetro requerido. La falta de presentación no eximirá al Prestador de la obligación de construir la conexión domiciliaria y ubicarla en el lugar que considere más conveniente.

ART. 40° - OBLIGACIONES DEL PRESTADOR: El Prestador tiene las siguientes obligaciones:

- 1) Suministrar el agua potable a los usuarios en las condiciones establecidas en las normas aplicables.
- 2) Interrumpir el suministro del servicio de agua potable cuando la calidad de la misma no cumpla con los requisitos exigidos en las normas técnicas aplicables.
- 3) Investigar gratuitamente las denuncias de anomalías en la calidad del agua formuladas por los usuarios, poniendo el hecho en conocimiento de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios
- 4) Prestar al usuario un servicio permanente de emergencias.
- 5) Atender debidamente los reclamos de los usuarios relacionados a la prestación o facturación de los servicios.
- 6) Llevar un Registro de Reclamos sistematizado, con acceso de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios a todos los campos de la base de datos, conforme lo dispuesto por la ley 24240 y sus modificatorias.
- 7) Tener a disposición y a la vista del usuario el libro de reclamos.
- 8) Prestar un servicio especializado de información.
- 9) Ejecutar bajo su responsabilidad, la conexión entre las instalaciones internas y las redes externas y asistir y asesorar gratuitamente a los usuarios sobre el correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas.
- 10) Comunicar al usuario con una antelación adecuada la fecha prevista de conexión y la de disponibilidad del servicio correspondiente.
- 11) Realizar la conexión aunque el usuario no le hubiese presentado la documentación correspondiente.
- 12) En caso de detectar irregularidades, fugas o pérdidas en cañerías o instalaciones bajo responsabilidad del usuario, notificar al mismo para que efectúe la reparación y si no la efectúa dentro de los diez días (10) corridos de notificada, previa autorización de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, realizarla a costa del usuario.
- 13) Cumplir con los términos establecidos para la reconexión del servicio en caso de corte.
- 14) Suministrar al usuario, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y suficiente sobre el servicio y toda otra circunstancia conexas a él.



SECCIÓN IV
PROCEDIMIENTOS DE RECLAMO -
RELACIÓN CON EL PRESTADOR Y LA AGENCIA DE REGULACIÓN
Y CONTROL DE LOS SERVICIOS SANITARIOS
TÍTULO I
ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO

ART. 41° - TRATO AL USUARIO: El usuario tiene el derecho a ser tratado por el Prestador con cortesía, corrección y diligencia, en ámbitos físicos adecuados y a través de medios y personas que provean una atención ágil y eficiente, de manera de asegurarle la obtención de respuestas rápidas y adecuadas.

Cuando una solicitud requiera de procedimientos administrativos internos, se dará inicio inmediato a la gestión, informando al usuario sobre el resultado por vía postal o personal ante la concurrencia del usuario a las oficinas.

El personal que atienda al usuario debe estar capacitado para agotar el trámite requerido.

Si el usuario no logra que su presentación sea recepcionada tiene la facultad de:

- a) ser recibido inmediatamente por el jefe de la oficina de que se trate y/o
- b) asentar su queja en el libro de reclamos.

TÍTULO II
INFORMACIÓN AL USUARIO

ART. 42° - INFORMACIÓN AL USUARIO: El Prestador pondrá a disposición del usuario, en todas las oficinas información útil sobre el servicio.

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

ART. 43° - INFORMACIÓN DEL RÉGIMEN TARIFARIO: La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios establecerá mediante reglamentación el modo en que los Prestadores deberán dar publicidad a las modificaciones que sufra el Régimen Tarifario.

Cuando se aprueben modificaciones en uno o más componentes de la estructura tarifaria de los que pudieren surgir alteraciones en los valores de facturación, el segmento de usuarios afectados deberá ser informado dentro de los 30 (treinta) días de aprobada la modificación.



TITULO III RECLAMOS

ART. 44° - COMO DIRIGIRSE AL PRESTADOR: A fin de optimizar la relación entre usuario y Prestador, se consagra al informalismo como principio general para las actuaciones que corran por cuenta del primero. El usuario contará con los siguientes medios para contactarse o efectuar reclamos al Prestador, en forma personal o por intermedio de un representante:

- a) Personal: Concurrencia a las oficinas.
- b) Por teléfono: Por este medio puede solicitar el envío de personal al domicilio cuando no se encuentre en condiciones de salir del mismo.
- c) Por Nota: Dirigiéndose por simple nota al Prestador. Al respecto será válida también cualquier comunicación postal recibida por medio postal o telegrama,
- d) Por fax.
- e) Por e-mail.

Las Asociaciones de defensa del consumidor y usuarios autorizadas podrán, en defensa de los intereses de los usuarios, representar a usuarios singulares o a grupos determinados o indeterminados de usuarios, sin necesidad de acreditar tal representación, en la tramitación de pedidos, presentaciones y reclamos vinculados con el servicio.

En la factura se consignará obligatoriamente el lugar donde efectuar presentaciones y los números de teléfonos y fax habilitados.

ART. 45° - TRÁMITE: De cada pedido, presentación o reclamo ante el Prestador se entregará al usuario una constancia del registro del caso. Si el pedido fuere telefónico se informará al usuario, en todos los casos, el número de reclamo. El número de comprobante que corresponda a todo reclamo postal será informado por el mismo medio o por vía telefónica si se hubiera consignado el número respectivo.

De todo reclamo se llevará un Registro cronológico y sistematizado, al que tendrá acceso permanente la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios.

ART. 46° - RECLAMOS POR DEFICIENCIAS DEL SERVICIO: Los reclamos correspondientes a deficiencias en las prestaciones de servicios no exigirán del usuario la presentación de documentación ni el cumplimiento de requisito alguno, siendo suficiente informar al Prestador el domicilio, nombres y apellido del usuario afectado y la irregularidad denunciada.

En estos casos el Prestador deberá satisfacer el reclamo a la brevedad, sin perjuicio de los plazos previstos en el reglamento, salvo en cortes de servicio que fueran procedentes, y no cobrará el servicio durante el lapso



que dure la anomalía, de conformidad con lo establecido en el art. 30 de la ley 24240 y sus modificatorias.

ART. 47° - TIEMPO DE RESPUESTAS: El Prestador deberá dar respuesta a las presentaciones y pedido de los usuarios en los siguientes términos:

- a) Reclamos y Pedidos Comerciales en General: 10 (diez) días corridos de recibido el reclamo por escrito.
- b) Reclamos y Pedidos sobre el Servicio en General 48 horas.
- c) Pedido de inspección por denuncia sobre la calidad del agua: 24 horas.
- d) Todo reclamo referido a falta total de agua y obstrucciones cloacales con desborde interno o externo, que no sean consecuencia de tareas de reparación o mantenimiento de las redes, deberá ser atendido prioritariamente por el Prestador y solucionado dentro de las 24 (veinticuatro) horas de formulado.
- e) Pedido de reconexión al servicio: 48 hs.

La falta de respuesta en los plazos indicados dará derecho al usuario a considerar denegado su pedido y podrán interponer un recurso directo ante la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto por el art. 30 de la ley 24240

ART. 48° - RECURSO ANTE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS SANITARIOS: Todos los reclamos de los Usuarios y Asociaciones de Consumidores y Usuarios, en representación de los intereses de aquellos, relativos al Servicio o a las tarifas y tasas deberán deducirse directamente ante los Prestadores, y se resolverán en los plazos fijados en el artículo anterior.

Transcurridos dichos plazos sin que exista una resolución expresa, los Usuarios podrán dar por denegados los reclamos por silencio del Prestador. Contra las decisiones o el silencio del Prestador, los Usuarios podrán interponer un recurso directo ante la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios de Servicios Sanitarios, dentro del plazo de treinta (30) días corridos a partir de configurado el silencio o del rechazo expreso del Prestador.

ART. 49° - FACTURAS IMPUGNADAS: Si el reclamo del usuario versare sobre una factura que ya ha sido pagada, los ajustes en menos que se determinen serán, a opción del usuario, devueltos en dinero en efectivo o deducidos de la facturación inmediata posterior y las siguientes de la resolución respectiva sumándole, en todos los casos, los intereses y recargos establecidos en el Régimen Tarifario y por el art. 31 de la Ley de Defensa del Consumidor.

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



En caso que el reclamo prosperase total o parcialmente, el Prestador deberá emitir una nueva factura otorgando un nuevo plazo para el pago, no inferior a quince (15) días corridos. En caso que el reclamo fuera denegado, el Prestador podrá emitir una nueva factura indicando un nuevo vencimiento no inferior a quince (15) días corridos posteriores a la fecha de la resolución, adicionando los recargos establecidos en el régimen tarifario. La resolución respectiva deberá ser debidamente notificada. En todos los casos deberán deducirse los pagos a cuenta que se hubieren efectuado. En caso que el Prestador detectare la existencia de un crédito a favor del usuario deberá, dentro de los cinco (5) días de la toma de conocimiento, informar al usuario de la existencia del crédito y su derecho a optar por la devolución en dinero en efectivo.

ART. 50° - NOTIFICACIONES: En los casos en los que sea obligación del Prestador notificar al Usuario cualquier situación que requiriese del mismo una respuesta o actividad, incluyendo la intimación para el pago de facturas atrasadas, la misma deberá realizarse por medios fehacientes en el inmueble servido o en el domicilio al que se remitan de las facturas y de modo tal que llegue efectivamente a conocimiento del usuario. Se considerará fehaciente toda comunicación que fuese efectuada de modo que su recepción o negativa a hacerlo pueda ser acreditada sin necesidad de ningún medio complementario de prueba.

SECCIÓN V

ART. 51° - NORMAS PARA LA FACTURACIÓN: El Prestador tiene el derecho de facturar y cobrar por los servicios que preste, según los valores y precios vigentes en cada momento. Los ingresos correspondientes a todo trabajo, directa o indirectamente vinculado al servicio deberán provenir de la aplicación del Régimen Tarifario y de aquellos trabajos que estén contemplados en el Marco Regulatorio, siempre que no corresponda a inversiones que estén a cargo exclusivo del Prestador e incorporadas y previstas en las tarifas.

ART. 52° - VALORES MÁXIMOS Y EXENCIONES: Los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento se considerarán como valores máximos regulados. El Prestador podrá establecer valores tarifarios y precios menores siempre y cuando la rebaja o exención que estableciere fuese de orden general para situaciones análogas, debiendo cumplimentar las disposiciones contenidas en las normas aplicables.

El Prestador deberá respetar y cumplir con las disposiciones vinculadas con las exenciones, rebajas y subsidios a inmuebles dispuestas en las normas aplicables.



ART. 53° - REQUISITOS DE LAS FACTURAS: en las facturas que emita el Prestador deberá indicar, como mínimo, lo siguiente:

- Nombre y domicilio del Usuario.
- Fecha de emisión.
- Ubicación del Inmueble.
- Período facturado.
- Fecha de vencimiento.
- Fecha de próximo vencimiento.
- Indicación de los elementos constitutivos de la facturación realizada, discriminando los montos a cada concepto.
- Fecha de control de medición si correspondiere.
- Caudales suministrados, asignados o estimados.
- Caudales consumidos durante el año inmediato anterior al período facturado.
- Promedio de los caudales consumidos durante el año inmediato anterior al período facturado.
- Caudales consumidos en el mismo período facturado de los dos últimos años anteriores al período facturado.
- Intereses por mora y montos resultantes.
- Importe de descuentos, exenciones, rebajas o subsidios aplicables.
- Impuestos.
- Importe total a pagar.
- Importes con mora.
- Obligaciones pendientes de pago, indicando fechas, concepto e intereses si correspondiera, todo ello escrito en forma clara y con caracteres destacados. En caso que no existan deudas pendientes se consignará la leyenda: "no existen deudas pendientes".
- Lugares y formas de pago.
- Parámetros de determinación tarifaria
- Teléfonos para reclamos del Prestador y de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios.

ART. 54° - OBLIGADOS: Estarán obligados solidariamente 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, por toda la deuda que éste registre
- b) El poseedor, tenedor u ocupante del inmueble servido, por el período de la posesión o tenencia.

ART. 55° - PERÍODOS DE FACTURACIÓN: La periodicidad de la facturación de los Servicios prestados, será determinada por el Prestador, no pudiendo establecerse períodos inferiores a un (1) mes calendario entre facturas. Toda modificación en la periodicidad de facturación deberá ser informada previamente a la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios y a los Usuarios correspondientes con una anticipación mínima de sesenta (60) días corridos.



ART. 56° - PAGO DE LAS FACTURAS: La facturación de los servicios deberá ser pagada a los valores fijados hasta la fecha de vencimiento que figura en cada factura.

El Prestador deberá enviar las mismas con la antelación necesaria para que éstas sean recibidas por el usuario obligado al pago, con no menos de CINCO (5) DÍAS HÁBILES de anticipación a la fecha del vencimiento original. Si una factura no llega en el tiempo previsto de conformidad con la fecha de vencimiento indicada en la factura anterior, el usuario podrá retirarla en las oficinas del Prestador, subsistiendo la obligación de pago, siempre que la factura del período inmediato anterior hubiere llevado impresa la fecha de vencimiento del período siguiente.

ART. 57° - PAGOS FUERA DE VENCIMIENTO: En la aplicación de intereses y recargos no se podrán exceder los límites impuestos por la ley 24.240.

El Prestador podrá otorgar a los usuarios facilidades de pago, respetando los principios de generalidad e igualdad de tratamiento.

ART. 58° - FALTA DE PAGO. REDUCCIÓN Y CORTE DEL SERVICIO:

El Prestador estará facultado para proceder a la Reducción de Servicio, únicamente por atrasos en el pago de las facturas que se emitan por conceptos que respondan a la prestación del servicio. Cuando los conceptos adeudados por el Usuario no respondan directamente a la prestación del servicio, sino a cargos o compensaciones relacionadas con trabajos o provisiones de elementos u obras vinculadas con el servicio, el prestador no podrá reducir el suministro de los servicios sanitarios. Todo ello, sin perjuicio de los cargos por mora e intereses que correspondiere. En caso que el inmueble esté sometido a uso comercial o industrial, luego de reducido el servicio por falta de pago, el prestador podrá proceder al corte del suministro.

Reducción del Servicio:

El Prestador, en caso de falta de pago, podrá reducir el Servicio prestado a un caudal, aproximado, de cien (100) litros diarios.

La provisión reducida del Servicio se registrará de acuerdo a las siguientes pautas generales:

El Prestador deberá haber reclamado por escrito el pago, previamente y como mínimo por escrito en dos (2) ocasiones, con no menos de dos (2) semanas de intervalo entre las mismas, concediendo en cada caso un plazo mínimo de cinco (5) días para el pago, con excepción de aquellos casos en que se compruebe un incumplimiento del Usuario de pagos intimados por resolución judicial o sobre los que exista acuerdo entre el Usuario y el Prestador a raíz de una mora anterior.



Ambas comunicaciones deberán ser efectuadas por medio fehaciente en el inmueble servido y en el domicilio postal establecido para el envío de las facturas.

La reducción del Servicio se implementará mediante la colocación en la conexión de un instrumento que permita el paso del agua potable hasta, aproximadamente, la cantidad de cien (100) litros diarios.

Una vez efectivizado el pago por parte del Usuario de la deuda existente, así como del Cargo de Reducción si correspondiere, el Prestador deberá restablecer el Servicio en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas.

Vencido este plazo sin que el Prestador hubiere restablecido el Servicio, éste no tendrá derecho a percibir suma alguna devengada a partir de ese momento y hasta el restablecimiento efectivo del Servicio, debiendo resarcir al Usuario.

Corte del Servicio.

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 proceder al corte del servicio.

El Prestador deberá cursar al Usuario un aviso previo al corte del Servicio con no menos de siete (7) días de antelación.

El aviso previo de corte podrá ser efectuado simultáneamente con el segundo reclamo indicado para la reducción del servicio en el párrafo anterior. En los casos en los que no sean necesarios los reclamos previos al corte o cuando no sea efectuado simultáneamente con el segundo reclamo indicado en él, el Prestador podrá cursar el aviso por el mismo procedimiento que utilice para la distribución de las facturas.

Durante el período en que el servicio permanezca cortado, el Prestador no tendrá derecho a la facturación del servicio a inmueble previsto en el Régimen Tarifario.

ART. 59° -RECONEXIÓN DEL SERVICIO: En caso de reducción o corte del Servicio y una vez efectivizado el pago por parte del Usuario de la deuda existente, así como de los cargos que correspondan de acuerdo a las normas aplicables, el Prestador deberá restablecer el Servicio en su plenitud en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas.

Vencido este plazo sin que el Prestador hubiere restablecido el Servicio, deberá resarcir al Usuario en la factura siguiente, por cada día de demora en la reconexión.

ART. 60° - CONEXIONES CLANDESTINAS. CORTE DEL SERVICIO: El Prestador podrá cortar el Servicio y anular las conexiones clandestinas que detectare, previo aviso a la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios, quién podrá impedir el corte del Servicio, disponiendo la regularización de la conexión.



ART. 61° - REDUCCION Y CORTE DE SERVICIO. EXCEPCIONES: El Prestador no podrá efectuar la reducción y/o el corte del Servicio en los siguientes casos:

- a) Cuando haya acuerdo formalizado entre las partes sobre el pago del monto adeudado y el Usuario no hubiere incurrido en mora en el cumplimiento del mismo.
- b) Cuando existiere un reclamo por la factura en cuestión pendiente de resolución por el Prestador o por la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios dentro del plazo establecido en las normas aplicables
- d) Cuando la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios prohibiera al Prestador la efectivización del corte del Servicio por razones de urgente necesidad o por otros motivos debidamente fundados. En este caso, de comprobarse la procedencia del corte y de persistir la causa del mismo, la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios será responsable del pago del Servicio prestado desde que se hubiera dispuesto la referida prohibición.
- e) Cuando el Gobierno Provincial, a través de la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios prohibiera la concreción del corte del Servicio por razones de urgente necesidad o por otros motivos debidamente fundados haciéndose, en su caso, cargo de la obligación de pago.
- f) Cuando lo dispongan las Municipalidades y Comunas respectivas, haciéndose cargo de la obligación de pago.
- g) Cuando se trate de un hospital público.

ART. 62° - LUGAR DE PAGO: Las facturas deberán abonarse en los lugares y horarios indicados en la factura, en efectivo, cheque, giro de la casa bancaria donde se efectúe el pago o por débito bancario automático en cuenta.

ART. 63° - MEDIOS ALTERNATIVOS DE PAGO: Aquellos usuarios que acrediten imposibilidad ambulatoria podrán solicitar que les sean habilitados medios alternativos que les permiten efectuar sus pagos, los que serán acordados por el Prestador sin cargo alguno para aquellos.

ART. 64° - REMISIÓN FACTURA: Salvo petición expresa del usuario la factura se remitirá a la dirección inmueble servido. El usuario podrá solicitar que se le envíe la factura, sin costo, a cualquier punto del país

ART. 65° - PLANES DE PAGO: En todos los casos en que el Prestador conceda planes de pago a los usuarios, por decisión propia o conforme lo ordenado en el Régimen Tarifario, deberá informarles

- a) el total de intereses a pagar;
- b) el saldo de la deuda;



- c) la tasa de interés efectiva anual; d) la forma de amortización del capital;
- e) cantidad de pagos a efectuar y su periodicidad;
- f) gastos extras o adicionales que hubiere y
- g) monto total financiado a pagar.

SECCIÓN VI RESPONSABILIDAD

ART. 66° - RESPONSABILIDAD DEL PRESTADOR: El Prestador es responsable de la construcción, mantenimiento, operación y explotación de las instalaciones de la red pública hasta el punto de conexión del inmueble servido.

ART. 67° - RESPONSABILIDAD DEL USUARIO: El usuario es responsable del correcto funcionamiento de las instalaciones internas del inmueble servido.

ART. 68° - RESARCIMIENTO DE DAÑOS: El Prestador deberá indemnizar al usuario los daños derivados de hechos relacionados con el servicio, ejecutados por sus dependientes o producidos por las cosas de su propiedad o de las que se sirve o tiene a su cuidado. El usuario deberá resarcir al Prestador los daños que se deriven del incumplimiento de los deberes emanados de este Reglamento.

SECCIÓN VII AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LOS SERVICIOS SANITARIOS

ART. 69° - FUNCIONES: La Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios de Servicios Sanitarios tiene como función primordial la de ejercer el poder de policía comprensivo de la regulación y control de la prestación de los servicios sanitarios en todo el ámbito de la Provincia de Santa Fe, velando por el cumplimiento de las normas aplicables.

ART. 70° - PRESENTACIONES ANTE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS SANITARIOS: Las presentaciones ante la Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios podrán ser efectuadas en la misma forma y modalidades establecidas en el art. 44 del presente reglamento.

ART. 71° - PROCEDIMIENTO ANTE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS SANITARIOS: El procedimiento ante la



CÁMARA DE DIPUTADOS
DE LA PROVINCIA DE SANTA FE

Agencia de Regulación y Control de los Servicios Sanitarios se ajustará a los principios de informalismo, legalidad, celeridad e inmediatez.

[Handwritten signatures and names:]

MARABELLA
URRUTIA
ACOSTA
GACAVA
CIZUR
CIZUR
TOMIANI
MASCIONI
OBELI
COTTA
OLGA C. COTTELUZZI
Diputada Provincial
ERIKA GONNET
Diputada Provincial