

**PROVINCIA DE NEUQUEN**

**Secretaria General de Gobierno y Servicios Públicos**



**CONTRATO DE CONCESION POR PRESTACION  
DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y  
SANEAMIENTO EN JUNIN DE LOS ANDES**

# **CONTRATO DE CONCESION SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA CIUDAD JUNIN DE LOS ANDES**

## **INDICE**

### **CAPITULO I**

#### **ASPECTOS GENERALES**

- 1.1 OBJETO DEL CONTRATO**
- 1.2 DEFINICIONES**
- 1.3 ÀMBITO DE LA CONCESIÒN**
- 1.4 OBJETO DE LA CONCESIÒN**
  - 1.4.1 AGUA POTABLE: PROVISION DE AGUA POTABLE SERVICIO ESENCIAL.-**
  - 1.4.2 AGUA CRUDA**
  - 1.4.3 DESAGUES CLOCALES**
- 1.5 ALCANCES**
  - 1.5.1 ACTIVIDADES COMPRENDIDAS**
  - 1.5.2 ACTIVIDADES EXCLUIDAS**
  - 1.5.3 DESAGUES PLUVIALES**
  - 1.5.4 ACTIVIDADES EN COMPETENCIA**
  - 1.5.5 OBLIGACIONES**
- 1.6 PLAZO**
- 1.7 MODALIDAD DE LA CONCESIÒN**
- 1.8 ORGANO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**
- 1.9 LEGISLACION APLICABLE**
- 1.10 INTERPRETACIÒN**

### **CAPITULO II**

#### **CONDICIONES DE PRESTACIÒN DEL SERVICIO**

- 2.1 GENERAL**
  - 2.1.1 CALIDAD DEL AGUA POTABLE**
  - 2.1.2 CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE DESAGUE CLOACAL**
- 2.2 PRESIÒN DEL AGUA POTABLE**
- 2.3 ALCANCE DEL SERVICIO**
  - 2.3.1 REDES EXTERNAS Y RESPONSABILIDAD**
  - 2.3.2 INSTALACIONES INTERNAS Y CONEXIÒN DEL SERVICIO Y DEFINICION DEL PUNTO DE CONEXIÒN**
  - 2.3.3 REPARACIÒN DE ROTURA DE REDES Y FUGAS DE AGUA POTABLE**
  - 2.3.4 REPARACIÒN Y CONTROL DE DESBORDES DE AGUAS SERVIDAS**

- 2.3.5 TOMAS DE INCENDIO
- 2.3.6 SERVICIO DE AGUA POTABLE Y DESAGUES CLOACALES EN ASENTAMIENTOS POBLACIONALES EDIFICIAMENTE PRECARIOS
- 2.3.7 RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE DESAGUES CLOACALES Y DESAGUES INDUSTRIALES
  - 2.3.7.1 NORMATIVA GENERAL
    - 2.3.7.1.1 SUSTANCIAS DE VOLCAMIENTO PROHIBIDO
    - 2.3.7.2 RESTRICCIONES A LA ADMISIBILIDAD DE DESAGUES INDUSTRIALES.
      - 2.3.7.2.1 DESAGUES INDUSTRIALES NO ASIMILABLES A DESAGUES CLOACALES.
      - 2.3.7.2.2 CARGO DE EVACUACIONES DE DESAGUES INDUSTRIALES
    - 2.3.7.3 CAPACIDAD HIDRAULICA.
    - 2.3.7.4 REGISTRO DE GENERADORES DE DESAGUES INDUSTRIALES
  - 2.3.8 SERVICIOS EN BLOQUE.
  - 2.3.9 SERVICIOS PARA INSTALACIONES DESMONTABLES O PROVISORIAS
  - 2.3.10 OTROS SERVICIOS
- 2.4 **NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO**
  - 2.4.1 APTITUD DE FUENTES DE AGUA
  - 2.4.2 CONTINUIDAD DEL SERVICIO
- 2.5 **EFICIENCIA DE LA INFRAESTRUCTURA**
  - 2.5.1 CAPTACION DE AGUA SUBTERRANEA
  - 2.5.2 CAPTACION DE AGUA SUPERFICIAL
  - 2.5.3 ESTACIONES DE BOMBEO DE AGUA
  - 2.5.4 RESERVORIOS DE AGUA POTABLE
  - 2.5.5 ESTACION DE BOMBEO DE LIQUIDOS CLOACALES
  - 2.5.6 PLANTA DE TRATAMIENTO DE LIQUIDOS CLOACALES
- 2.6 **BARROS Y SUBPRODUCTOS DE TRATAMIENTO**
  - 2.6.1 GENERAL
  - 2.6.2 SÓLIDOS RETENIDOS
  - 2.6.3 USO DE BARROS
  - 2.6.4 INCUMPLIMIENTO DE NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO
- 2.7 **CORTES DEL SERVICIO**
  - 2.7.1 **CLASIFICACION**
    - 2.7.1.1 CORTE DE 1ER.ORDEN
    - 2.7.1.2 CORTE DE 2DO.ORDEN
    - 2.7.1.3 CORTE DE 3ER.ORDEN
    - 2.7.1.4 CORTE DE 4TO.ORDEN
    - 2.7.1.5 CORTE PROGRAMADO
    - 2.7.1.6 CORTE IMPREVISTO
  - 2.7.2 **OBLIGACIONES**
    - 2.7.2.1 CORTE PROGRAMADO
    - 2.7.2.2 CORTE IMPREVISTO
  - 2.7.3 CALIDAD DEL SERVICIO DESPUES DEL LOS CORTES
- 2.8 **NORMAS EN MATERIA DE PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE Y LOS RECURSOS NATURALES**
- 2.9 **FACTIBILIDADES**
  - 2.9.1 REQUISITOS PARA SOLICITUD DE TRAMITACIONES DE AGUA Y CLOACAS
    - 2.9.1.1 FACTIBILIDAD

- 2.9.1.2 VISACIÓN Y/O APROBACIÓN DEL PROYECTO DE AGUA Y CLOACAS
- 2.10 **OBLIGATORIEDAD DE CONEXIÓN Y PAGO DEL SERVICIO**
- 2.11 ATENCION DE USUARIOS
- 2.12 **RELACION CON LOS USUARIOS**

### **CAPITULO III**

#### **REGISTROS, ESTUDIOS E INFORMES DEL CONCESIONARIO**

- 3.1 **GENERAL**
  - 3.1.1 REGISTROS
  - 3.1.2 TIPOS DE REGISTROS
- 3.2 **INFORMES Y ESTUDIOS ESPECIALES**
  - 3.2.1 INVENTARIO DE BIENES Y EVALUACION DE SU ESTADO, FUNCIONAMIENTO Y RENDIMIENTO.
  - 3.2.2 ESTUDIOS DEL SERVICIO
  - 3.2.3 PLAN DE PREVENCION Y EMERGENCIA
  - 3.2.4 INFORME ANUAL DE AVANCE
  - 3.2.5 INFORMES SOBRE NIVELES DE SERVICIO

### **CAPITULO IV**

#### **REGIMEN DE BIENES**

- 4.1 **CONCEPTO**
- 4.2 **TITULARIDAD**
- 4.3 **FACULTADES DE ADMINISTRACIÓN**
- 4.4 **BIENES DE TITULARIDAD DE LA MUNICIPALIDAD**
- 4.5 **BIENES Y COSAS MUEBLES DE TITULARIDAD DEL CONCESIONARIO**
- 4.6 **AMORTIZACIÓN**
- 4.7 **RESTITUCION DE BIENES**
- 4.8 **RESPONSABILIDAD**
- 4.9 **INEJECUTABILIDAD DE LOS BIENES AFECTADOS AL SERVICIO**

### **CAPITULO V**

#### **REGIMEN TRIBUTARIO**

- 5.1 **PRINCIPIO GENERAL**
- 5.2 **INCIDENCIA DE LOS TRIBUTOS**
- 5.3 **TASA RETRIBUTIVA DE SERVICIOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO.**

**5.4 TASAS O CONTRIBUCIONES MUNICIPALES**

**CAPITULO VI**

**CONTRATOS Y PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN**

- 6.1 PRINCIPIOS GENERALES**
- 6.2 CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES Y COMPROMISOS ASUMIDOS**

- 6.4 CONTINUIDAD DE LOS CONTRATOS**

**CAPITULO VII**

**VALORES TARIFARIOS Y PRECIO DEL SERVICIO**

- 7.1 REGIMEN TARIFARIO**
- 7.2 NIVEL TARIFARIO**
- 7.3 VALORES TARIFARIO Y PRECIOS**
- 7.4 MODIFICACIONES DE LOS VALORES TARIFARIOS Y PRECIOS**
  - 7.4.1 PRINCIPIOS GENERALES**
  - 7.4.2 PROCEDIMIENTO**
- 7.5 REVISIONES ORDINARIAS**
- 7.6 REVISIONES EXTRAORDINARIAS POR MODIFICACIONES EN LOS INDICES DE COSTOS**
- 7.7 REVISIONES EXTRAORDINARIAS GENERALES**
- 7.8 HABILITACION**
- 7.9 MODIFICACIONES AL REGIMEN TARIFARIO**
  - 7.9.1 CAUSAS DE MODIFICACION A PEDIDO DEL CONCESIONARIO**

**CAPITULO VIII**

**RESPONSABILIDAD Y SANCIONES**

- 8.1 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO**
- 8.2 SANCIONES**
- 8.3 NORMAS GENERALES**
- 8.4 PROCEDIMIENTO**
- 8.5 PAUTAS INTERPRETATIVAS**
- 8.6 APERCIBIMIENTO**
- 8.7 CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**
- 8.8 DEL CONCEDENTE**

## CAPITULO IX

### EXTINCION DE LA CONCESION

- 9.1 CAUSA DE EXTINCION
- 9.2 VENCIMIENTO DEL PLAZO
- 9.3 RESCISION POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
- 9.4 RESCISION POR CULPA DEL CONCESIONARIO
- 9.5 RESCISION POR CULPA DEL CONCEDENTE
- 9.6 RESCATE
- 9.7 CONSECUENCIAS
- 9.8 EXTINCION SIN CULPA
- 9.9 RECEPCION DEL SERVICIO POR PARTE DEL CONCEDENTE
  - 9.9.1 RECEPCION PROVISORIA
  - 9.9.2 RECEPCION DEFINITIVA
- 9.10 ROCEDIMIENTO EN CASO DE EXTINCION DE LA CONCESION
  - 9.10.1 EXTINCION POR VENCIMIENTO DE PLAZO
  - 9.10.2 EXTINCION POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR
  - 9.10.3 EXTINCION POR CULPA DEL CONCESIONARIO
  - 9.10.4 EXTINCION POR CULPA DEL CONCEDENTE
  - 9.10.5 EXTINCION POR RESCATE

## CAPITULO X

### RELACIONES CON EL ORGANISMO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

- 10.1 GENERAL
- 10.2 COOPERACION CON EL ORGANO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO
- 10.3 FUNCIONES DEL ORGANO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

## CAPITULO XI

### REGIMEN TRANSITORIO

- 11.1 TOMA DE POSESION
  - 11.1.1 FECHA Y HORA
  - 11.1.2 ACTA
- 11.2 INCUMPLIMIENTOS
  - 11.2.1 INCUMPLIMIENTOS DEL CONCESIONARIO
  - 11.2.2 INCUMPLIMIENTOS DEL CONCEDENTE
- 11.3 CREDITOS A FAVOR DEL E.P.A.S
- 11.4 REGIMEN TARIFARIO VIGENTE
- 11.5 DOMICILIOS

**11.6 NOTIFICACIONES**  
**11.7 JURISDICCION**

**CONTRATO DE CONCESIÓN POR PRESTACION DEL  
SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO EN  
JUNIN DE LOS ANDES**

En la Localidad de Junín de los Andes, Provincia de Neuquén a los 14 del mes de Noviembre de 2018, entre el **Poder Ejecutivo Municipal** de dicha Localidad, representado en este acto por el señor Intendente **Carlos Anacleto Corazini** DNI. 17.045.496, con domicilio legal en calle Gines Ponte y Don Bosco de la Localidad de Junin de los Andes, en adelante el Concedente, por una parte; y el **Ente Provincial de Agua y Saneamiento** representado en este acto por su Presidente **Ing. Mauro Millán**, DNI.24.626.829; cargo que enviste y justifica mediante su designación por **Decreto Nº 2055/2017** con domicilio legal en la calle Santiago del Estero Nº 426 de la ciudad de Neuquén, en adelante el Concesionario, por la otra parte; se conviene la celebración del presente Contrato de Concesión sujeto a las cláusulas y condiciones que se estipulan a continuación.-



# CAPITULO I

## ASPECTOS GENERALES

### 1.1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este Contrato es el otorgamiento en concesión de la prestación del servicio público de suministro de Agua Potable y Desagües Cloacales en el ámbito de la Concesión, en las condiciones previstas en la legislación vigente y en el presente.

### 1.2 DEFINICIONES

Los siguientes términos utilizados en este Contrato, tienen el sentido preciso que a continuación se indica.

**Agua Cruda:** Agua proveniente de fuentes superficiales o subterráneas susceptible de ser potabilizada por tecnologías adecuadas a efectos de alcanzar el agua tratada los niveles de calidad establecidos en el Anexo I de la Ordenanza N° 2202/2012 y en las reglamentaciones pertinentes y que en el futuro la reemplace .-

**Agua Potable:** Agua destinada al consumo humano adecuada a los parámetros de calidad establecidos en el Anexo I Apéndice I, del Marco regulatorio Municipal Ordenanza N° 2202/2012, y a los que puedan establecerse en el futuro.

**Ámbito de la Concesión** El indicado en 1.3.

**Área de Expansión** El territorio dentro del cual se hayan planificado y en el cual se ejecutarán obras de expansión del Servicio, de acuerdo al Plan General de Mejoras y Desarrollo del Servicio.-

**Área Servida:** El territorio dentro del cual se presta efectivamente, el Servicio de provisión de Agua Potable.

**Área Servida de Desagües Cloacales:** El territorio dentro del cual se presta efectivamente, el Servicio de Desagües Cloacales.-

**Concedente:** Municipalidad de Junín de los Andes.-

**Concesionario:** Ente Provincial de Agua y Saneamiento.-

**Conexión Domiciliaria de Agua Potable:** Cañería de derivación comprendida entre la red de distribución externa y la vinculación con la instalación interna del inmueble, delimitada por la llave de paso de vereda.-

**Conexión Domiciliaria de Cloacas:** Cañería de acometida comprendida entre la red colectora externa y la instalación interna de la propiedad ubicadas dentro del inmueble.

**Contrato:** Este contrato de concesión y sus respectivos anexos.

**Desagüe Cloacal Domiciliario:** Toda descarga predominantemente líquida proveniente de inmuebles en los cuales se utilice agua con fines de bebida, aseo, limpieza y, en general, otros usos domésticos o comerciales asimilables a éstos.

**Desagüe cloacal Comercial:**

Toda descarga predominantemente líquida proveniente de actividades comerciales que empleen agua con fines distintos a los domésticos.

**Desagüe Cloacal Industrial:** Toda descarga predominantemente líquida generada por procesos industriales, según parámetros establecidos en el marco regulatorio para el vuelco a colectora.

**Efluentes:** Bajo esta denominación se comprenden genérica e indistintamente los Desagües Cloacales Domiciliario, Comerciales e Desagües Industriales.

**Órgano de Control y Seguimiento:** La Comisión Reguladora Mixta (Concedente/Concesionario), como ente regulador de los servicios a concesionar, o el que lo suceda o reemplace en el futuro.

**Fuentes de Agua:** Cursos o espejos de agua naturales o artificiales, acuíferos subterráneos, o cualquier otro recurso de Agua Cruda, habilitados por órgano competente para su uso.-

**Plan General de Mejoras y Desarrollo del Servicio: Compromisos** cuantitativos, cualitativos y de eficiencia, así como la obligación de cobertura geográfica establecidas en las futuras expansiones.-

**Instalaciones Domiciliarias:** Conjunto de cañerías e instalaciones destinadas a la provisión de agua potable y desagües cloacales externas e internas, ubicadas dentro del inmueble.-

**Redes Maestras:** Sistemas de cañerías externas e instalaciones complementarias a ellas, que alimenten las conexiones Domiciliarias.

**Régimen Tarifario:** El contenido del Anexo (1) del presente Contrato.

**Servicio:** La totalidad del objeto de la Concesión, tal como se describe en 1.4.

**Toma de Posesión:** Las partes acuerdan como fecha de toma de posesión el día de promulgación de la ordenanza respectiva, con la

validez de puesta en vigencia que en ella determine el contrato de Concesión.-

**Tratamiento de Líquidos Cloacales:** Es el conjunto de tratamientos físicos y/o químicos de los efluentes cloacales que permiten el cumplimiento de los parámetros de vuelco al cuerpo receptor, establecidos en el Anexo II del Marco Regulatorio Municipal, incluyendo también el tratamiento de y/o disposición final de los barros y residuos sólidos producto del tratamiento, en las condiciones que se establecen en este contrato de modo de asegurar la protección adecuada del medio ambiente.-

**Usuarios:** Se consideran usuarios a aquellas personas de existencia físicas o ideal, propietarios o poseedores de uno o mas inmuebles ubicados con frente a cañerías distribuidoras de agua potable o colectoras cloacales; aún cuando los mismos carecieran de las instalaciones internas respectivas o si teniéndolas, estas no se encontraran conectadas a las redes externas.-

**Vida útil de los Bienes:** El lapso estimado según normas usuales técnicas y contables durante el cual un determinado bien es normalmente generador de utilidad económica.

### 1.3 ÁMBITO DE LA CONCESION

El Ámbito de la Concesión es el territorio comprendido bajo la jurisdicción de la Municipalidad de Junín de los Andes, con alcance dentro del área servida, sujeto al código urbano y de edificación (Ord. N° 237/91), sus modificaciones y/o complementarias y de toda norma Municipal vigente.-

Aquellos loteos privados, semiprivados o abiertos alejados del casco urbano, deberán contar con toda la infraestructura correspondiente a los SERVICIOS DE AGUA (toma, impulsión, potabilización, almacenamiento y distribución) y SERVICIO DE SANEAMIENTO (redes, estaciones de bombeos y planta de tratamiento), además de las aprobaciones de todos los organismos provinciales y nacionales que correspondan, y la aprobación municipal para que el EPAS preste el servicio objeto del presente contrato de concesión.

### 1.4 OBJETO DE LA CONCESIÓN

El objeto de la Concesión comprende: Todas las actividades vinculadas a la utilización, procesamiento, distribución y comercialización del agua potable y a las actividades de captación, transporte, tratamiento y vertido del agua residual, producto del consumo humano, actividades privadas, comerciales e industriales, en todas sus variantes, en la jurisdicción Municipal y dentro del área servida de la concesión.-

#### 1.4.1 Agua Potable: Provisión de Agua Potable Servicio Esencial

El acceso y la provisión de Agua Potable serán considerado servicio esencial y valorado y gestionado como un bien social y cultural y como un derecho humano fundamental, destinado a abastecer total o parcialmente el consumo humano.-

#### **1.4.2 Agua Cruda**

La captación, acopio, transporte y comercialización de Agua Cruda, para su posterior tratamiento.

#### **1.4.3 Desagües Cloacales**

La colección, tratamiento, disposición y comercialización de Desagües Cloacales en el Ámbito de la Concesión, con inclusión en todos los casos, de los barros y otros subproductos del tratamiento, y de Desagües Industriales cuyo vertimiento al sistema cloacal sea legal o reglamentariamente admisible.

En todos los casos el Servicio incluye el mantenimiento, la construcción, rehabilitación y expansión de las obras necesarias para su prestación.

### **1.5 ALCANCES**

#### **1.5.1 Actividades Comprendidas**

El Concesionario tendrá a su cargo las actividades que le permitan la adecuada prestación del Servicio que es objeto de la Concesión según lo dispuesto en el Marco Regulatorio.-

#### **1.5.2 Actividades Excluidas**

El Concesionario no tendrá a su cargo las actividades para las que existan organismos y/o empresas públicos y/o privados cuyas actividades se encuentren regladas por ley o norma específica en forma taxativa.

#### **1.5.3 Desagües Pluviales**

No se incluye dentro del objeto de la Concesión, la prestación y el cobro del servicio de desagües pluviales. Con tal alcance, quedan excluidas de la responsabilidad del Concesionario las redes de los desagües pluviales y sus accesos, como así también los sumideros de los sistemas excluidos y las vinculaciones de éstos con la red de desagües pluviales.-

#### **1.5.4 Actividades en competencia**

El Concesionario podrá realizar, además, otras actividades vinculadas con el Servicio, no incluidas en el objeto de la Concesión, siempre que sean autorizadas previamente por el Órgano de Control y Seguimiento, mediante resolución fundada.

Se incluyen entre las actividades en competencia, a título meramente ejemplificativo, la industrialización y comercialización de barros y subproductos de tratamiento, la prestación de servicios técnicos sanitarios y de laboratorio a terceros, y la recepción y tratamiento de Desagües Industriales no asimilables a Desagües Cloacales.-

#### **1.5.5 Obligaciones**

El Concesionario deberá continuar prestando el Servicio en las zonas en donde lo suministrara, como continuidad del contrato de concesión realizando allí todas las tareas propias de la Concesión. En el área concesionada, el Concesionario será titular de todos los derechos y estará sujeto a todas las obligaciones emergentes de este Contrato.

#### **1.6 PLAZO**

El plazo de la Concesión será de diez (10) años contados a partir de la firma del presente Convenio, con más las prórrogas legales o convencionales admisibles según lo dispuesto en este Contrato.”

#### **1.7 MODALIDAD DE LA CONCESIÓN**

El otorgamiento de la Concesión no comprende el pago de canon por parte del Concesionario.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, el Concesionario y el Concedente se obligan a llevar a cabo todas las inversiones necesarias y asegurar la correcta prestación del Servicio, según se establece en este Contrato. Previo a toda inversión y evaluación del servicio, deberá confeccionarse un estado de situación que comprenda la totalidad de la infraestructura del servicio, Inventarios de bienes, Evaluación de su estado, Funcionamiento y Rendimiento de la prestación del servicio de agua potable y saneamiento. (Capítulo 3 contrato de concesión)

La prestación del Servicio será realizada con carácter de exclusividad por parte del Concesionario, y sin perjuicio de lo establecido en 1.5.4.

La ejecución de obras de expansión se registrará según las previsiones que se efectúen en común acuerdo entre el Concesionario y el Concedente.-

#### **1.8 ORGANO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**

Del Concesionario: el Servicio y todo otro aspecto derivado de la ejecución del Contrato, Marco Regulatorio y sus modificatorias, estarán bajo el control y regulación del Órgano de Control y Seguimiento.-

## **1.9 LEGISLACIÓN APLICABLE**

Las normas aplicables a la Concesión serán, en el orden de prelación que se indica, sin perjuicio de la supremacía de la Constitución Nacional, los tratados Internacionales, la Constitución Provincial y Leyes Nacionales:

**1.9.1** El Contrato y sus anexos

**1.9.2** Marco Regulatorio Ordenanza N° 2202/2012

**1.9.3** Ley 1763 (creación E.P.A.S), y demás normas aplicables a la actividad.-

## **1.10 INTERPRETACION**

**1.10.1** Las resoluciones del Órgano de Control y Seguimiento son vinculantes para interpretar la legislación aplicable. Este Contrato debe ser interpretado en forma armónica y sistemática. Ante discrepancias en la interpretación, corresponderá a ambas partes, en conjunto con el Órgano de Control y Seguimiento realizar la correcta interpretación de las mismas.-

**1.10.2** El orden de sus Capítulos y cláusulas no debe ser interpretado como un orden de prelación entre los mismos, salvo donde expresamente se indica lo contrario.

**1.10.3** Los títulos utilizados en este Contrato sirven sólo para referencia y no afectarán la interpretación de su texto.

**1.10.4** Todos los plazos en días establecidos en este Contrato, se entenderán como días hábiles administrativos, salvo indicación expresa en contrario. Los plazos indicados en meses y años, se considerarán por períodos calendarios.

## **CAPITULO II**

### **CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO**

#### **2.1 GENERAL**

El Servicio será prestado en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, calidad, y generalidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación con trato igualitario a los Usuarios y la protección del medio ambiente, los recursos naturales y la salud de la población, en los términos de la Ley 1763, marco Regulatorio Ord.2202/2012, este contrato y reglamentaciones vigentes en cada momento.

##### **2.1.1 CALIDAD DEL AGUA**

El agua que el Concesionario provea deberá cumplir con los requisitos de calidad establecidos en las normas de calidad de agua potable vigentes, Anexo I “Normas de calidad para el agua de Bebida de Suministro Público” Marco Regulatorio, Ordenanza Nº 2202/2012 y complementariamente en las normas de calidad de agua potable de la Organización Mundial de la Salud. En caso de contradicción prevalece el valor más exigente.

El Concesionario esta obligado a contar con un sistema de vigilancia y control de la calidad del agua en la fuente de captación, en las unidades de tratamiento, en los reservorios, redes públicas de distribución y en las conexiones domiciliarias hasta el inicio de la conexión interna a fin de garantizar que la calidad de agua suministrada cumple con los requisitos establecidos en las reglamentaciones respectivas.

El Concesionario esta obligado a reportar al órgano de control y seguimiento los resultados de las acciones de control de calidad del agua en la forma y oportunidad que establezca el órgano de control y seguimiento.

El tratamiento de potabilización aplicado deberá ser suficiente para alcanzar la calidad exigida de acuerdo a los requisitos establecidos para agua potable tomando en consideración la característica de la fuente y sus variaciones estacionales.-

En caso de que ocurriera un evento de contaminación ajeno al Concesionario que afecte la calidad del agua a abastecer, el mismo deberá tomar todas las medidas necesarias para detectar su origen y proteger sus instalaciones, que la contaminación no afecte a las plantas de tratamiento, a los sistemas de distribución y almacenamiento o a los usuarios según corresponda, informando en forma permanente al órgano de control y seguimiento.-

### **2.1.2 CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE DESAGUE CLOACAL**

En cuanto a la continuidad del servicio de desagüe cloacal, este deberá ser garantizado por el Concesionario para las 24 (veinticuatro) horas del día. Cuando por cualquier circunstancia se tenga que interrumpir el servicio de desagüe cloacal, el Concesionario deberá minimizar los cortes en el servicio, empleando alternativas de solución temporales que permitan atenuar los riesgos para la salud de la población directamente afectada por el corte, hasta que el servicio de desagüe cloacal sea reestablecido.-

Al respecto el Concesionario se obliga a presentar al órgano de control y seguimiento el plan de contingencia que detalle dichas acciones en un plazo no mayor de 180 (ciento ochenta) días hábiles administrativos de suscripto el presente contrato.-

### **2.2 PRESIÓN DEL AGUA**

El suministro de agua potable deberá realizarse manteniendo una presión de 800 gr. para cada conexión, con una tolerancia de +- 100 gr., la cual se cuantificara en la llave de vereda, debiendo garantizar un 70% de la capacidad de los tanques como mínimo tolerable, con un límite máximo de 700 litros, equivalente al 70 % (setenta por ciento) de la dotación diaria para una familia tipo de 4 personas, para una vivienda de planta baja.

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

No serán pasibles de sanción las deficiencias en el requerimiento de presión siempre y cuando el Concesionario demuestre que:

1) La baja presión ocurre por no más de 4 (cuatro) horas continuas debido a demandas picos locales, excepcionales y no se detecte uso irracional del agua, con un límite de 2 (dos) veces cada 24 (veinticuatro) horas.-

2) La baja presión esta asociada a una fuga identificada o a un corte de energía no atribuible al Concesionario.-

3) La baja presión ocurre debido a obras de reparación, mantenimiento o construcciones nuevas, siempre que el Concesionario haya dado el correspondiente aviso previo a los usuarios afectados con por lo menos 24 (veinticuatro) horas de antelación.-

4) La baja presión haya sido ocasionada por hechos realizados por terceros ajenos al Concesionario.-

5) La baja presión se ocasione por un uso indiscriminado del servicio por parte del usuario en un área o zona determinada.-

### **2.3 ALCANCE DEL SERVICIO**



### **2.3.1 REDES EXTERNAS Y RESPONSABILIDAD**

El Concesionario será responsable de la operación, mantenimiento, rehabilitación y explotación de todas las instalaciones necesarias para la prestación del servicio. Dicha responsabilidad también incluirán las conexiones Domiciliarias hasta la llave de paso en vereda.-

Sin perjuicio de las facultades del poder ejecutivo Provincial y la Municipalidad de planificar y ejecutar las obras de expansión que consideren necesarias, el Concesionario deberá mantener, renovar y rehabilitar las redes externas de Agua Potable y Desagües Cloacales, conectarlas y prestar el servicio en las condiciones establecidas en este capítulo, a aquellos inmuebles situadas en las áreas con alcance dentro del área servida, sujeto al código urbano y de edificación (Ord. N° 237/91), sus modificatorias y/o complementarias y toda normativa Municipal vigente.

Fuera de lo expresado en el artículo anterior, el Concesionario será responsable de la prevención de los riesgos de contaminación que provengan de la prestación del servicio que brinde, con alcance que surja del presente contrato.-

Al efecto entre otras facultades el Concesionario podrá cegar toda fuente alternativa de agua potable o desagües cloacales alternativos con que cuenten los usuarios, una vez que las conexiones correspondientes estén habilitadas y el servicio se proporcione efectivamente, considerando lo normado en el presente contrato.-

### **2.3.2 INSTALACIONES INTERNAS Y CONEXIÓN DEL SERVICIO**

La conexión entre las Instalaciones internas y las redes externas sin conectar será responsabilidad del propietario, lo cual deberá ser ejecutado por un matriculado habilitado, recayendo la responsabilidad de la intervención sobre las redes externas en el concesionario y deben ser ejecutados por este o bajo su responsabilidad.-

A los efectos previstos en este artículo, 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 llave maestra o el medidor de caudales si este existiera, lo que se encontrara en último término, medido en el recorrido de la cañería y en sentido de ingreso a la propiedad.-

Para el caso de Desagües cloacales domiciliario o industriales el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estarán determinadas por la cañería de conexión domiciliaria, incluida la montura de conexión.-

Las conexiones domiciliarias de Agua potable y desagües cloacales que se instalen deberán ser equipadas y ejecutadas por el propietario del inmueble con la llave maestra, medidor de caudales y demás implementos necesarios para la conexión. Las conexiones de Desagües cloacales domiciliarias o industriales deberán ser efectuadas a partir de la línea Municipal, vinculando las instalaciones internas con la red colectora domiciliaria.-

El concesionario deberá efectuar la conexión del servicio dentro de los plazos establecidos por la reglamentación, al efecto notificará al usuario con una antelación mínima de 30 (treinta) días hábiles administrativos, la fecha prevista de conexión y la de disponibilidad del servicio correspondiente, solicitando al usuario la presentación de un plano o croquis de instalación interna que le permita definir la ubicación de la conexión domiciliaria y la evaluación del diámetro requerido, ésta presentación deberá realizarse por un matriculado habilitado para tal fin, en función de las reglamentaciones vigentes.-

La falta de presentación de dicha documentación eximirá al concesionario de la obligación de habilitar la conexión domiciliaria.-

En caso de que el usuario comunicare al concesionario la no existencia o adecuación de las instalaciones internas a los fines de permitir la conexión al servicio de Agua Potable y/o Desagües Cloacales, el concesionario otorgará un plazo no mayor de hasta 30 (treinta) días hábiles administrativos en el cual el usuario deberá ejecutar y/o adecuar dichas instalaciones.

Cuando el usuario solicite la conexión al servicio de un inmueble ubicado en un área servida, el concesionario quedará habilitado a otorgarlo, una vez presentada la documentación pertinente por parte del matriculado y ésta ser aprobada en su totalidad. Para lo cual contará con un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles administrativos contados desde la fecha de aprobación definitiva de la documentación, para la habilitación del suministro

El usuario será responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas, de su limpieza y correcto funcionamiento de acuerdo con las reglamentaciones que resultaren aplicables, debiendo garantizar que las mismas no perturben el funcionamiento de las redes externas, ni ocasionen riesgos de contaminación ni produzcan daños a terceros.

En caso de detectar irregularidades, fugas o pérdidas en cañerías o instalaciones bajo responsabilidad del usuario, el concesionario notificará al mismo para que proceda a la reparación, que en caso de no ser efectuada dentro de los 10 (diez) días hábiles administrativos de notificada, podrá ser realizada por el concesionario con cargo al usuario, previa autorización del órgano de control y seguimiento.-

### **2.3.3 REPARACION DE ROTURA DE REDES Y FUGAS DE AGUA POTABLE.-**

El Concesionario deberá operar, mantener, reparar, reemplazar las redes de agua potable de manera que se reduzca al mínimo el número de roturas en la red de distribución y conexiones domiciliarias y la consiguiente fuga de agua.-

#### **2.3.4 REPARACION Y CONTROL DE DESBORDES DE AGUAS SERVIDAS.-**

El Concesionario deberá operar, mantener, limpiar, reparar y reemplazar según sea necesario, las redes maestras de desagües cloacales de forma tal que se eviten los desbordes en el sistema de desagües cloacales de su ámbito de aplicación.-

El Concesionario estará facultado para eliminar, con cargo al infractor aquellas conexiones de desagües pluviales que se encuentren empalmadas al desagüe cloacal y viceversa que identifique, cursando un preaviso como notificación fehaciente en el domicilio denunciado, considerándose el mismo como domicilio constituido especial a los usuarios involucrados que no podrá ser inferior a 10 (diez) días hábiles administrativos. Para tal efecto el Concesionario deberá efectuar las investigaciones y verificaciones que estime conveniente, para lo cual podrá inspeccionar y revisar las instalaciones en el interior de los inmuebles a solicitud del usuario o por su propia iniciativa, previa autorización, para constatar su estado. En caso de dificultades técnicas debidamente comprobadas o imposibilidad de acceder a la vivienda, el Concesionario dará intervención inmediata al órgano de control y seguimiento, y este considerando la gravedad y urgencia del caso podrá dar intervención a la fuerza pública de ser necesario.-

#### **2.3.5 TOMAS DE INCENDIO**

El concesionario deberá asegurar el suministro de tomas de agua contra incendio en los lugares y condiciones de servicio que indiquen las reglamentaciones vigentes, por su parte el concedente cuando se requiera deberá realizar la provisión, así como la instalación, siendo por parte del concesionario el mantenimiento de dichas tomas.-

#### **2.3.6 SERVICIO DE AGUA POTABLE EN ASENTAMIENTO POBLACIONALES EDILICIAMENTE PRECARIOS.-**

El concesionario podrá otorgar de acuerdo a las condiciones técnicas y económicas, la prestación del servicio de agua potable en aquellos asentamientos poblacionales ediliciamente precarios dentro del área servida por la concesión, que fueran así declarados mediante resolución fundada por parte del órgano de control y seguimiento de acuerdo a lo establecido en este artículo. Tal declaración podrá ser efectuada por el órgano de control y seguimiento por sí, o a requerimiento debidamente fundado del concesionario.-

En este último caso el órgano de control y seguimiento deberá resolver el requerimiento en un plazo de 60 (sesenta) días hábiles administrativos prorrogables por una única vez y por un periodo igual. Vencido dicho plazo y no habiendo emitido el órgano de control y seguimiento su resolución, la prestación podrá ser validamente efectuada, con cargo al concedente a partir de la fecha de la efectiva prestación del servicio.-

En su resolución el órgano de control y seguimiento deberá precisar el alcance del servicio a prestar, el compromiso del concedente en la responsabilidad del

pago y la modalidad de facturación del servicio, en caso que se tratare de un asentamiento no servido, el plazo para iniciar la prestación.-

En caso de que el órgano de control y seguimiento disponga que la prestación se efectúe con la medición de los caudales entregados al asentamiento, será responsabilidad de los interesados la adquisición total de los materiales para la ejecución de la obra con servicio medido. Estarán a cargo del responsable de pago, el mantenimiento necesario de los medidores afectados por hechos ajenos a la responsabilidad del concesionario. Si se dispusiere que la medición fuera sin la medición de los caudales suministrados, el servicio será facturado a razón de una dotación diaria de 320 litros por día, por habitante.-

## **2.3.7 RECEPCION Y TRATAMIENTO DE DESAGUES CLOACALES Y DESAGUES INDUSTRIALES.**

### **2.3.7.1 NORMATIVA GENERAL**

El concesionario deberá recibir en las instalaciones que opere, los desagües cloacales generados por los usuarios, a través de conexiones domiciliarias.

El concesionario deberá, así mismo, recibir en las instalaciones que opere los desagües industriales generados por los usuarios, a través de conexiones domiciliarias, en tanto dichos desagües industriales sean asimilables a desagües cloacales según los parámetros establecidos en el Anexo II del Marco Regulatorio Municipal, y siempre que exista la capacidad hidráulica y de tratamiento en el sistema.-

El concesionario podrá así mismo proceder al tratamiento del efluente con cargo al generador, previo a su volcamiento a la red cloacal en los términos del artículo 2.3.7.2.-

En todos los casos el concesionario será responsable del cumplimiento de las normas de volcamiento a cuerpos receptores establecidos en el Anexo II del Marco regulatorio Municipal en el marco de su competencia respecto de los efluentes recibidos en las redes cloacales. En particular, y de acuerdo a los compromisos establecidos en el Marco Regulatorio Municipal, deberá cumplir con el programa de tratamiento de efluentes, incluyendo en todos los casos el tratamiento y disposición de barros y otros residuos contaminantes, según lo establecido en este contrato. En todos los casos deberá llevar adelante todas las acciones necesarias para minimizar el impacto ambiental del volcamiento de efluentes.-

El concesionario estará facultado a efectuar el corte del servicio de desagües cloacales o industriales, previa notificación fehaciente al usuario, en los casos que detecte el incumplimiento de las normas de admisibilidad legal, convencional o reglamentaria, según el caso.

A todos los efectos, los análisis e investigaciones que ejecute el concesionario gozaran de una presunción de certeza que admitirá prueba en contrario frente al descargo que efectuó el afectado por el corte ante el órgano de control y seguimiento. En el término de 10 (diez) días contados a partir de la

presentación correspondiente del afectado, el órgano de control y seguimiento deberá expedirse fundadamente conformando o revocando la medida adoptada por el concesionario, responsabilizándose por las consecuencias que su resolución pudiera ocasionar.-

La gestión del concesionario en orden al cumplimiento de las obligaciones emergentes de las normas de calidad de efluentes y disposiciones complementarias, estará también sujeta a la regulación de los organismos competentes en materias de control de contaminación, medio ambiente y recursos naturales.-

Los volcamientos de efluentes tratados que realice el concesionario deberán efectuarse a una distancia mayor a 5 (cinco) Kilómetros de las tomas de Agua superficial, aguas debajo de las mismas.

#### **2.3.7.1.1 SUSTANCIA DE VOLCAMIENTO PROHIBIDO**

El concesionario deberá abstenerse de recibir en las redes cloacales, desagües industriales que contengan uno o más sustancias de vertimiento prohibido a sistemas cloacales

En caso de que el concesionario detecte volcamientos prohibidos a las redes cloacales deberá:

- 1) Intimar al cese del incumplimiento otorgando un plazo perentorio de 48 hs. al efecto, e informando al órgano de control y seguimiento respecto de tal circunstancia.-
- 2) Vencido el plazo otorgado y persistiendo el incumplimiento, el concesionario deberá proceder a la clausura del desagüe. El órgano de control y seguimiento podrá ordenar la suspensión de la medida y en tal caso el concesionario quedara liberado de la responsabilidad emergente de dicho cumplimiento.-
- 3) El concesionario podrá así mismo proceder al tratamiento del efluente con cargo al generador, previo a su volcamiento a la red cloacal.-
- 4) Si se detectara por parte del concesionario el volcamiento con sustancias prohibidas a la red cloacal sin tratar, se aplicara además de la multa prevista, los gastos generados en la regularización del sistema.-

#### **2.3.7.2 RESTRICCIONES A LA ADMISIBILIDAD DE DESAGUES INDUSTRIALES**

Con relación a la admisibilidad de desagües industriales el concesionario deberá observar las siguientes disposiciones.-

##### **2.3.7.2.1 DESAGUES INDUSTRIALES NO ASIMILABLES A DESAGUES CLOCALES.-**

Con referencia a los desagües industriales que no sean asimilables de desagües cloacales podrán ser recibidos por el concesionario en tanto se observen las siguientes consideraciones.-

- 1) Deberá existir capacidad hidráulica del sistema
- 2) Deberá existir capacidad de planta de pretratamiento en las instalaciones existentes
- 3) Deberá darse cumplimiento a lo establecido en la Ley Provincial 2326, Resolución 181/00 de acuerdo al punto de vuelco del efluente tratado.
- 4) El concesionario deberá otorgar y registrar su consentimiento expreso para el volcamiento a favor del generador del desagüe industrial, en función de la documentación técnica que deberá presentar el profesional habilitado a tal fin, referidos a caudal, calidad química y microbiológica del caudal a recibir.-
- 5) La industria será caracterizada por el Concesionario en función de la actividad desarrollada y del tipo de efluente generado.-
- 6) El consentimiento estará sujeto a la aprobación del órgano de control y seguimiento.-
- 7) El concesionario deberá establecer sistemas de monitoreo con una frecuencia que pondrá a consideración del órgano de control y seguimiento en función de la caracterización de la industria, asimismo el usuario deberá presentar al concesionario cada 6 (seis) meses un monitoreo, respaldado por profesional habilitante cuya carga será absorbido por el usuario.-

#### **2.3.7.2.2 CARGO DE EVACUACIÓN DE DESAGUES INDUSTRIALES**

En los casos contemplados en 2.3.7.2.1 el concesionario estará facultado a percibir el cargo de evacuación de desagües industriales según lo establecido en el presente régimen tarifario.-

#### **2.3.7.3 CAPACIDAD HIDRAULICA**

En caso de que no existiera capacidad hidráulica, y/o la tecnología apropiada a fin de garantizar el tratamiento de los efluentes en el sistema cloacal para recepcionar desagües industriales, el concesionario podrá establecer y presentar al órgano de control y seguimiento un programa de trabajo general o particular para determinados usuarios con plazos ciertos para proveerla. En estos casos el concesionario tendrá derecho a la facturación y cobro al usuario requirente del cargo de infraestructura industrial que establezca el órgano de control y seguimiento, según lo dispuesto en el régimen tarifario. Dicho cargo podrá establecerse tomando en consideración los costos involucrados según la presentación debidamente auditada y certificada que realice el concesionario y los ingresos que se generaren a través de la presentación del servicio al requirente y a otros eventuales usuarios beneficiados.-

#### **2.3.7.4 REGISTRO DE GENERADORES DE DESAGUES INDUSTRIALES**

En el plazo máximo de 18 (dieciocho) meses desde la toma de posesión, el concesionario deberá confeccionar y presentar al órgano de control un registro de generadores de desagües industriales que vuelquen a las redes cloacales, en el ámbito de la concesión.-

Dicho registro que deberá actualizarse regularmente, contendrá como mínimo la siguiente información.

- Datos de identificación del generador.
- Tarea o proceso originante del desagüe industrial
- Caracterización del desagüe industrial indicando características cualitativas y cuantitativas suficientemente representativas del mismo.
- Categorización según lo indicado para las industrias, Capítulo II Punto 2.3.7.2.1.-

Además dicho registro deberá presentarse en una base de datos con soporte magnético con la regularidad que determine el órgano de control y seguimiento en la reglamentación que al efecto se dicte.

#### **2.3.8 SERVICIOS EN BLOQUE**

Quedan comprendidos como servicios en bloque las prestaciones que el concesionario brinde a clientes de características particulares (Ej.: grandes consumidores industriales de agua, Municipios, u otros) en las cuales no incluya tareas de distribución o colección domiciliaria.-

Dichos servicios solo podrán ser prestados por el concesionario, en tanto exista capacidad excedente en el sistema por él operado y no se afecte la calidad del servicio requerida para la prestación general.-

El concesionario y el consumidor deberán, formalizar con intervención del órgano de control y seguimiento contratos especiales de prestación. El concesionario deberá certificar el cumplimiento de la condición establecida en el párrafo anterior ante el órgano de control y seguimiento.-

El órgano de control y seguimiento podrá disponer la aprobación o revisión de dichos contratos en un plazo no superior a los 60 (sesenta) días hábiles administrativos. En materia tarifaria será lo de aplicación en lo normado en el régimen tarifario; la prestación del servicio de agua en bloque deberá efectuarse en todos los casos con medición de los caudales entregados.-

#### **2.3.9 SERVICIOS PARA INSTALACIONES DESMONTABLES O PROVISORIAS**

El concesionario deberá, salvo impedimento técnico fundado, proveer servicios de agua potable a instalaciones desmontables o provisorias que le requiera el usuario respectivo. El concesionario deberá hacer saber al requirente del servicio el momento previsto para su habilitación, el cual no podrá exceder los 15 (quince) días hábiles desde su requerimiento.-

La prestación del servicio de agua deberá efectuarse en todos los casos con medición de los caudales entregados.-

En materia tarifaria, serán de aplicación los precios establecidos en el régimen tarifario.-

### **2.3.10 OTROS SERVICIOS**

El Concesionario podrá proveer los siguientes servicios:

- Agua Potable a vehículos aguadores para consumo humano.-
- Instalaciones desmontables o eventuales, tales como campamentos, exposiciones, circos, parques de diversiones, festividades locales y demás asimilables de funcionamiento o existencia transitoria.

El concesionario facturará y tendrá derecho al cobro a los consumidores correspondientes por la prestación de los servicios indicados, según las disposiciones establecidas al respecto en el régimen tarifario.-

La zona servida de saneamiento, deberá mantener una normal prestación, no pudiendo interferir eventuales prestaciones, si esto causare inconvenientes técnicos en la recolección y tratamiento de las aguas servidas.

En todos los casos el concesionario deberá comunicar al requirente del servicio el modo y costo de la prestación, así como el inicio de la efectiva prestación, el cual no podrá, salvo impedimentos técnicos fundados que alegue el concesionario, ser superior a 15 (quince) días corridos posteriores al requerimiento.-

## **2.4 NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO**

### **2.4.1 APTITUD DE FUENTES DE AGUA**

En el anexo I del Marco Regulatorio municipal, Ordenanza Nº 2202/2012, se establecen los criterios de aptitud de Fuentes de Agua para ser utilizados como Fuente de Aguas superficiales susceptibles de ser potabilizadas. En base a dichos requerimientos y en caso de que la fuente que estuviese siendo utilizada no los cumpliera, el Órgano de Control y Seguimiento intimara al concesionario reubicar la obra de toma o identificar y posteriormente utilizar una nueva Fuente adecuada a aquellos, dentro de un plazo de 12 (doce) meses. En caso de que tales tareas no estuviesen contempladas como obra por Provincia / Municipio, el Órgano de Control y Seguimiento habilitara el mecanismo de financiamiento de la obra.-

### **2.4.2 CONTINUIDAD DEL SERVICIO**

La prestación del servicio deberá ser continua, sin interrupciones debidas a ineficiencias en los sistemas o capacidad inadecuada, garantizando su disponibilidad durante las 24 (veinticuatro) horas del día.-

El concesionario deberá minimizar los cortes en el servicio, restituyendo la prestación ante interrupciones en el menor plazo posible. Para los casos de producirse cortes de Energía que afecten gravemente la prestación de los servicios, el concesionario deberá prever la implementación a la brevedad posible de sumintos eléctricos de emergencia que permitan mitigar los efectos de la situación. La disminución de la cantidad de cortes imprevistos



del servicio, constituye una meta de calidad del servicio, se considerara como meta en el segundo año de concesión del servicio, que la cantidad de cortes imprevistos por un periodo superior a 12 (doce) horas no sea superior a la que año tras año se establezca como meta del servicio.-

Todas las cantidades y porcentuales establecidos en el presente serán ajustados periódicamente para la progresiva mejora de la calidad del servicio.

En caso de que la interrupción en el servicio fuese mayor a 24 (veinticuatro) horas, el concesionario deberá proveer a los usuarios que lo solicitaren un servicio de abastecimiento de emergencia gratuito que permita satisfacer las necesidades básicas de higiene y bebida.-

En el caso de hospitales y sanatorios, el lapso indicado en el párrafo anterior será de 12 (doce) horas. Asimismo, en estos casos, como en el del servicio de bomberos, cárceles o entidades análogas desde el punto de vista funcional, que establezca el Órgano de Control y Seguimiento, el concesionario deberá proveer el servicio de emergencia sin que deba mediar requerimiento alguno.-

## **2.5 EFICIENCIA DE LA INFRAESTRUCTURA**

El concesionario deberá como parte integrante del programa de obras que implemente entre Provincia / Municipalidad, renovar y/o rehabilitar las redes de distribución de Agua Potable y desagües cloacales que no permitan la eficiente prestación del servicio. El concesionario deberá, realizar asimismo, las tareas de renovación y/o mantenimiento correctivo de bombas, válvulas, hidrantes y demás elementos constitutivos de los sistemas necesarios para la óptima prestación del servicio, cualquiera sea la vida útil de los mismos. Todo ello de acuerdo con los requerimientos mínimos establecidos en este contrato.-

### **2.5.1 Captación de Agua Subterránea**

Las instalaciones de bombeo deben protegerse con un cerco perimetral, señalizando debidamente la prohibición del acceso y riesgos, la caseta de los pozos debe estar cercada y con sistema de alarma a fin de protegerla del ingreso de personas no autorizadas. Los pozos deben estar contruidos de manera tal de evitar su exposición a inundaciones que puedan afectar la calidad de la fuente.-

### **2.5.2 Captación de Agua Superficial**

Las tomas de Agua Superficial deben protegerse con un cerco perimetral en los terrenos aledaños a dicha obra, señalizando debidamente la prohibición del acceso y riesgos. Cuando en las referidas instalaciones operen además las bombas de captación de agua cruda y no este previsto la permanencia de personal durante las 24 (veinticuatro) horas del día deberán instalarse sistemas de alarmas.-

### **2.5.3 Estaciones de bombeo de agua**

Las estaciones de bombeo de agua deben protegerse con un cerco perimetral señalizando debidamente la prohibición del acceso y riesgos. Cuando no este previsto la permanencia de personal durante las 24 (veinticuatro) horas del día deberán instalarse sistemas de alarmas o monitoreo de funcionamiento y para seguridad de las instalaciones.-

#### **2.5.4 Reservorios de agua potable**

Los reservorios de agua potable deben protegerse con un cerco perimetral señalizando debidamente la prohibición del acceso y riesgos.

Se deben prever medidas de seguridad para el resguardo de todos los accesos a las estructuras de almacenamiento de agua potable.

#### **2.5.5 Estaciones de bombeo de líquidos cloacales**

Las estaciones de bombeo de líquidos cloacales deben protegerse con un cerco perimetral señalizando debidamente la prohibición del acceso y riesgos. Cuando no este previsto la permanencia de personal durante las 24 (veinticuatro) horas del día deberán instalarse sistemas de alarmas o monitoreo de funcionamiento y para seguridad de las instalaciones.-

#### **2.5.6 Planta de tratamiento de líquidos cloacales**

El predio en el cual funciona la planta de tratamiento de líquidos cloacales debe protegerse con un cerco perimetral señalizando debidamente la prohibición del acceso y riesgos. Cuando no este previsto la permanencia de personal durante las 24 (veinticuatro) horas del día deberán instalarse sistemas de alarmas o monitoreo de funcionamiento y para seguridad de las instalaciones.-

### **2.6 BARROS Y SUB PRODUCTOS DE TRATAMIENTOS**

#### **2.6.1 GENERAL**

El concesionario será responsable de la disposición de los barros y sub productos resultante de los procesos de tratamiento. Cualquiera sea el método de disposición seleccionado deberá llevar a cabo las acciones necesarias para minimizar el impacto ambiental de la alternativa seleccionada.

El concesionario no podrá recibir en la red cloacal barros u otros residuos contaminantes como método de disposición, ya sean estos propios o de terceros.

La disposición de barros y otros subproductos deberá ser autorizada por organismos competentes en la conservación del medio ambiente de conformidad a las normas Provinciales y Nacionales, así como las emergentes de este contrato, que resultaren de aplicación.-

El concesionario podrá proponer métodos para disponer barros y otros subproductos del tratamiento de efluentes, que deberán ser evaluados por

organismos con competencia en la conservación del medio ambiente y que consideren como mínimo:

- El probable impacto ambiental.
- La minimización del impacto ambiental.
- Los efectos potenciales sobre las Fuentes de Agua.
- Los efectos potenciales sobre otros cursos de Agua o sobre los suelos colindantes.
- Los efectos potenciales sobre las personas, la flora y la fauna.
- Las normas vigentes en la materia.

Los barros que se dispongan, deberán satisfacer los parámetros mínimos establecidos según las normativas vigentes Provinciales, Nacionales y las emergentes de este contrato. El concesionario podrá disponer los barros en sitios de relleno sanitarios que sean autorizados por organismos con competencia en la conservación del Medio Ambiente.-

En todos los casos y sin perjuicio de la competencia de los organismos a cargo de la protección del medio ambiente y los recursos naturales, el organismo de Control y Seguimiento podrá disponer mediante resolución fundada, la clausura de los establecimientos o adecuación de los métodos allí empleados, basado en el incumplimiento de las pautas precedentemente anunciadas.-

### **2.6.2 SÓLIDOS RETENIDOS**

Allí donde el concesionario efectuó la extracción de sólidos transportados por los efluentes a través de rejas, Cribas u otros métodos similares, ya sea por razones operativas en cualquier etapa del tratamiento o para cumplir con los requisitos de las normas de vertimiento aplicables, deberá tomar las medidas necesarias para disponerlo de acuerdo a lo establecido en el punto anterior.-

En todos los casos dichos sólidos deberán ser lavados y escurridos o secados previamente a su disposición final. El agua utilizada en estos procesos deberá ser recirculada en el torrente de efluentes a tratar o bien deberá ser vertida satisfaciendo las normas las normas de volcamiento aplicables.-

### **2.6.3 USO DE BARROS**

El uso de los barros u otros sub productos de tratamiento estará sujeto a las normas Nacionales o Provinciales aplicables al efecto, así como a las establecidas en la Ley Provincial 2326 Resolución 181.

Para el caso particular de uso agrícola de barros tratados ello se admitirá en tanto se cumplan adicionalmente con las normas microbiológicas establecidas en la Ley Provincial 2326 Resolución 181. En todos los casos dicha disposición deberá ser autorizada por las autoridades con competencia en la conservación del medio ambiente y se determinara el método mas adecuado para cada situación.-

#### **2.6.4 INCUMPLIMIENTO DE NORMAS DE CALIDAD DEL SERVICIO**

El incumplimiento de las normas de calidad del servicio establecidas será evaluado por el Órgano de Control y Seguimiento en función de:

- La magnitud de la anomalía
- La duración de la anomalía
- La motivos de la anomalía
- La previsibilidad de la anomalía

La evaluación que realice el Órgano de Control y Seguimiento tendrá carácter irrevocable y deberá contemplar adecuadamente las circunstancias particulares de cada anomalía ocurrida, y en particular el riesgo real sobre la salud pública, así como la diligencia demostrada por el concesionario para resolver la anomalía.

En todos los casos el concesionario deberá llevar un registro de anomalías de servicio a fin de registrar estadísticamente los efectos de la misma.

En aquellos casos en que se pudiera ver afectada la salubridad pública por la ocurrencia de una anomalía del servicio, el concesionario deberá informar al Órgano de Control y Seguimiento de inmediato, describiendo las causas que la generan e informando las acciones necesarias que llevara a cabo para reestablecer la calidad del servicio.-

El incumplimiento de las normas microbiológicas establecidas, motivara la realización de una exhaustiva investigación a cargo del concesionario.-

En particular será condicionante suficiente la detección de bacterias coliformes en muestras tomadas en cualquier punto de la red de Agua Potable.

La investigación deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- Extracción de una muestra adicional del mismo origen de la muestra original, así como de muestras en puntos próximos a aquella, conforme lo exija la naturaleza del accidente. Bajo mismo origen se entiende la ubicación donde fue extraída la muestra que dio origen a la investigación.-
- Estudios sobre la muestra original y adicionales, para confirmar sus características microbiológicas.-

En caso de determinarse por la actuación del Organismo de control o por gestión del concesionario, la necesidad de interrumpir el suministro de agua potable deberá darse cumplimiento a lo establecido en Artículo 2.1.1.

Si se determinase estadísticamente a través del análisis de todas las muestras, que los límites establecidos no fueron superados, no se requerirán medidas adicionales. En caso contrario, se deberán adoptar inmediatamente medidas correctivas eficaces, a fin de asegurar el restablecimiento de condiciones aceptables de acuerdo a las normas vigentes. Estas medidas podrán comprender, entre otras, aislamiento y ulterior saneamiento de cualquier fuente de contaminación identificada, limpieza, lavado y/o desinfección de cañerías y depósitos de servicio,

aumento de la dosis de desinfectante en plantas de tratamientos o sistemas de distribución.-

## **2.7 CORTES DEL SERVICIO**

### **2.7.1 CLASIFICACION**

Los cortes del servicio se clasificarán por su gravedad o su alcance, de la siguiente forma:

#### **2.7.1.1 Corte de Primer Orden**

Comprende la interrupción del servicio a un área que abarque más de 50 (cincuenta) manzanas o su equivalente en superficie dentro de un mismo radio.-

#### **2.7.1.2 Corte de Segundo Orden**

Comprende la interrupción del servicio a un área que abarque entre más de 15 (quince) y hasta 50 (cincuenta) manzanas o su equivalente en superficie dentro de un mismo radio.-

#### **2.7.1.3 Corte de Tercer Orden**

Comprende la interrupción al servicio a un área que abarque a más de 1 (una) y hasta 15 (quince) manzanas o su equivalente en superficie dentro de un mismo radio.-

#### **2.7.1.4 Corte de Cuarto orden**

Comprende la interrupción al servicio a un área que abarque hasta 1 (una) manzana o su equivalente en superficie dentro de un mismo radio.-

Los cortes en el servicio se clasificaran así mismo en razón de su programación de la siguiente forma:

#### **2.7.1.5 Corte Programado**

Comprende todas las interrupciones previstas del servicio que el concesionario debiera realizar para efectuar tareas de mantenimiento, renovación, rehabilitación y/o de otra índole necesaria para la correcta prestación del servicio.-

#### **2.7.1.6 Corte Imprevisto**

Comprende todas las interrupciones en el servicio sobre la cual el concesionario no hubiere informado con por lo menos 48 (cuarenta y ocho)

horas de antelación al Órgano de Control y Seguimiento y a los usuarios del servicio afectados.-

## **2.7.2 OBLIGACIONES**

### **2.7.2.1 Corte Programado**

Cualquiera sea la causa de interrupción del servicio, el concesionario deberá comunicar por medios adecuados al Órgano de Control y Seguimiento y a los Usuarios, el radio afectado, la duración estimada del corte, las precauciones a adoptar y las razones por las cuales se lleva a cabo.-

El concesionario deberá poner en conocimiento al Órgano de Control y Seguimiento los programas de cortes con una antelación de 48 (cuarenta y ocho) horas, asegurando la menor duración técnicamente posible para los mismos. El órgano de Control y Seguimiento podrá oponerse mediante resolución fundada que deberá ser notificada al concesionario con 24 (veinticuatro) horas de anticipación a la fecha prevista para el corte en la planificación comunicada.-

### **2.7.2.2 Corte Imprevisto**

Cualquiera sea la causa, el concesionario deberá informar al Órgano de Control y Seguimiento y a los usuarios afectados, por medios adecuados de difusión dentro de las 24 (veinticuatro) horas de producido, indicando la duración estimada y aquellas previsiones que sea del caso adoptar.-

## **2.7.3 CALIDAD DEL SERVICIO DESPUES DE LOS CORTES**

El concesionario deberá minimizar los efectos indeseables en la calidad del Agua Potable al rehabilitar el servicio luego de los distintos cortes.-

Para tal propósito deberá operar adecuadamente el servicio de modo de evitar o reducir la resuspensión del material incrustado. De alterarse la calidad del Agua durante este operativo, se deberá realizar un purgado de la red en los tramos donde se presente este tipo de anomalías.-

## **2.8 NORMAS EN MATERIA DE PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LOS RECURSOS NATURALES**

En todo momento el concesionario deberá dar cumplimiento a las normas Provinciales y Nacionales que resulten pertinentes en materia de protección contra la contaminación del medio ambiente y los recursos naturales, con sujeción a los organismos con competencia en la conservación del medio ambiente.-

## **2.9 FACTIBILIDADES**

Las Factibilidades para la realización de Obras de Agua potable y Saneamiento a favor de terceros serán otorgados por el concesionario.

### **2.9.1 REQUISITOS PARA SOLICITUD DE TRAMITACIONES DE AGUA Y CLOACAS**

El Usuario deberá iniciar las tramitaciones con representación de un matriculado habilitado con respecto a solicitudes de Factibilidades, Visación y Aprobación de proyectos de Agua y Cloacas. La cronología de los trámites a seguir es la indicada en este párrafo, lo cual implica que ante la falta de algunos de los pasos, no se dará inicio a la tramitación correspondiente.-

#### **2.9.1.1 FACTIBILIDAD:**

Para solicitar la factibilidad del servicio de Cloacas y/o Provisión de Agua Potable, deberá presentarse al Concesionario la siguiente documentación:

**a) Nota de solicitud y factibilidad del servicio:**

En dicha nota deberá detallarse:

- Cantidad y tipo de viviendas
- Topografía del área relacionada a cotas de urbanización o a IGM e indicación de los puntos fijos de partida.-

**b) Croquis de ubicación y plano de subdivisión (o previa de Mensura aprobada).**

**c) El vencimiento de la factibilidad será de 6 (seis) meses a partir de la fecha en que fuera otorgada o lo que fije en cada caso el Concesionario.-**

#### **2.9.1.2 VISACIÓN Y/O APROBACIÓN DEL PROYECTO DE AGUA Y CLOACAS**

De acuerdo a los datos proporcionados en el visado de la factibilidad, se efectuará el proyecto por el profesional habilitado, presentando original y cuatro copias debidamente firmadas por un Ing. Civil, Hidráulico o Sanitario.-

El proyecto se ajustará a lo consignado por las Normas Generales para realización de Proyectos reglamentadas por el Concesionario

#### **Documentación básica a presentar:**

1. Copia de la factibilidad otorgada por el Concesionario, verificando la fecha de vencimiento, lo cual no deberá superar los 6 (seis) meses a partir de la fecha que fuera otorgada.
2. Plano catastral aprobado por la Municipalidad de la Localidad.-

3. Proyecto de rasante de calles visado por la Municipalidad con indicación del sistema de nivelación debidamente aclarado, con puntos fijos de partida.
4. Autorización para hacer uso de los predios donde se hará la obra.
5. Plano de niveles para cada obra proyectada indicando puntos fijos IGM de partida.
6. Documentación del proyecto según normas del Concesionario, siendo la documentación básica: Memoria Descriptiva, Memoria Técnica completa y planos con carátula del Concesionario.-

En todos los casos que hayan transcurrido 18 (dieciocho) meses de haberse aprobado la documentación para la ejecución de la obra y no se esté ejecutando, deberá rectificarse la vigencia de la documentación para su continuidad.-

## **2.10 OBLIGATORIEDAD DE CONEXIÓN Y PAGO DEL SERVICIO**

Los propietarios, consorcio de propietarios según la Ley 13.512, poseedores y tenedores de inmuebles ubicados en zonas urbanas y que se hallen en la zona servida, estarán obligados a conectarse a la red, pagando al concesionario la conexión domiciliaria correspondiente. Asimismo, estarán obligados a conectarse y a instalar a su cargo los servicios domiciliarios internos de Agua Potable y desagüe cloacal, y a mantener en buen estado dichas instalaciones.

Por su parte los propietarios, consorcios de propietarios, usufructuarios, poseedores y tenedores de inmuebles ubicados frente a cañerías distribuidoras de Agua Potable o Colectoras cloacales, estarán obligadas al pago del servicio con arreglo al Régimen Tarifario, aun cuando el inmueble no tenga conexión a las redes del servicio.-

## **2.11 ATENCIÓN DE USUARIOS**

El concesionario deberá cumplir en todo momento con las disposiciones del reglamento del Usuario (**Anexo II**) que se agrega al presente contrato. El citado reglamento podrá ser modificado por el Órgano de Control y seguimiento por causa fundada.-

Deberá asimismo brindar a los usuarios como mínimo los servicios comprometidos y los que el Órgano de Control y cumplimiento resolviera, en los plazos establecidos en el presente contrato.-

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

Las quejas presentadas por los usuarios en forma escrita, deberán ser respondidas **en los plazos previstos en la Ley 1284 de Procedimiento Administrativo (Capítulo VIII)**

Cuando una solicitud requiriese de procedimientos administrativos internos, el concesionario deberá dar inicio inmediato a la gestión, informando al usuario el resultado por medios idóneos. El personal deberá tener una



capacitación suficiente para agotar los trámites requeridos. Los usuarios tendrán derecho a ser atendidos por personal jerárquico en caso que su presentación no fuera atendida, y podrán asentar sus reclamos en libro de quejas disponibles a los efectos.

Todo reclamo derivado de falta de agua o de alguna obstrucción cloacal, deberá ser resuelto dentro de las setenta y dos (72) horas de efectuado. Si se tratare de una falta total de Agua Potable o de una obstrucción cloacal con desborde interno o externo, el reclamo deberá ser resuelto dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de realizado.-

## **2.12 RELACION CON LOS USUARIOS**

La presente relación entre el Concesionario, el Usuario y asimismo el órgano de Control y Seguimiento, estará regida por el Reglamento del Usuario que se agrega como anexo II al presente Contrato de Concesión.-

## **CAPITULO III**

### **REGISTROS, ESTUDIOS E INFORMES DEL CONCESIONARIO**

#### **3.1 GENERAL**

El Concesionario deberá llevar los registros y emitir los estudios e informes que se indican en este capítulo. Asimismo, deberá presentar al Órgano de Control y

Seguimiento aquellos informes adicionales que éste le requiera en el marco de su competencia y en los plazos que prevea en cada caso.-

### 3.1.1 REGISTROS

El Concesionario deberá llevar los libros y registros requeridos por las normas legales y reglamentarias que le resulten aplicables. Asimismo el Concesionario deberá contar con registros, archivos y otros medios de guardar información en cantidad y calidad suficientes para facilitar el eficiente manejo de la Concesión y el control por parte del Órgano de Control y Seguimiento.-

Sin perjuicio de aquellos registros que pueda exigir el Órgano de control y seguimiento para el cumplimiento de las obligaciones legales, contractuales y reglamentarias, el Concesionario deberá llevar los siguientes registros actualizados:

### 3.1.2 TIPOS DE REGISTROS

- a) **Registros de bienes:** Comprenderá todos los bienes afectados a los servicios, tanto superficiales como subterráneos, con un grado de detalle que posibilite una adecuada información acerca de la existencia, ubicación y estado de dichos bienes.
- b) **Registro Contable:** Estará conformado por los libros contables, de acuerdo a los principios de la Administración Pública Provincial. Asimismo el Concesionario podrá presentar al Órgano de Control y Seguimiento cuando este lo requiera sus estados contables anuales auditados.-
- c) **Registro de Personal:** Detallara todo el personal del Concesionario abocado en la localidad a la prestación del servicio de Agua Potable y Saneamiento.-
- d) **Registro de Anomalías del Servicio:** Comprenderá la información sobre aquellas anomalías ocurridas en la prestación del servicio que comporten el incumplimiento de los niveles del servicio de acuerdo a lo establecido en el Capítulo 2, así como también el resultado de las investigaciones realizadas con motivo de tales incumplimientos.-
- e) **Registro de Solicitudes y Reclamo de Usuarios:** Incluirá la información sobre las solicitudes y reclamos formulados por los usuarios, consignando la individualización del inmueble servido, la fecha de ingreso de la presentación, el motivo de ella y la fecha de la solución del reclamo respectivo por el Concesionario.-
- f) **Registro de Contrataciones:** Contendrá todos los contratos, convenios y acuerdos en los que el Concesionario sea parte o este interesado. Detallara las partes, los montos contractuales, las obligaciones recíprocas y los plazos de vigencia, asimismo en este registro deberá

volcarse las obras comprometidas y acordadas entre Provincia / Municipio y toda obra menor con recurso propio del Concesionario con mención del responsable a cargo del cumplimiento de dichas obras.-

- g) **Registro de Factibilidades:** Incluirá el detalle de todas las factibilidades que se hubieren otorgado con los datos de cada una de ellas.-
- h) **Registro de Generadores de Desagües Industriales:** Incluirá la información contenida en el artículo **2.3.7.4**

## **3.2 INFORMES Y ESTUDIOS ESPECIALES**

El Concesionario deberá realizar los siguientes informes y estudios especiales y presentarlos al Órgano de Control y Seguimiento para su aprobación en la oportunidad y formas que se establece para cada uno de ellos.-

### **3.2.1 INVENTARIO DE BIENES Y EVALUACION DE SU ESTADO, FUNCIONAMIENTO Y RENDIMIENTO**

Dentro de los 12 (doce) meses de la toma de posesión, el Concesionario deberá realizar un inventario actualizado, controlado y ordenado según metodologías modernas, que deberá contener las características físicas de los bienes e indicara su estado, funcionamiento y rendimiento.

Cuando no hubiere información disponible o la misma no fuere suficiente a los fines de mantener adecuadamente actualizado el inventario de bienes, el Concesionario deberá realizar las investigaciones que considere necesarias para obtener la información adicional.-

Una copia del inventario previsto en el primer párrafo, deberá ser entregado al Órgano de Control y Seguimiento dentro de los 2 (dos) meses posteriores a la finalización del primer ejercicio económico financiero que transcurra a partir de la firma del presente.

Asimismo dentro de los noventa (90) días corridos de finalizado cada ejercicio económico financiero, se deberá actualizar el inventario con la información mas reciente que corresponda, acompañando detalles de bienes a los que se ha procedido a dar de baja.

Cada inventario deberá contener una evaluación del estado, funcionamiento y rendimiento de los bienes o grupos de bienes comprendidos en el mismo. Se deberá identificar en los casos que corresponda, aquellas deficiencias que requieran trabajos de corrección.-

Los estudios y evaluaciones que deban realizarse o se realicen deberán ser adecuadamente documentados, y se le asignaran niveles de confiabilidad a los resultados en función de la precisión de los datos y del método de investigación utilizados.-

Los resultados de estas evaluaciones deberán ser aplicados para implementar las soluciones requeridas y para remediar las deficiencias encontradas.-

### **3.2.2 ESTUDIO DEL SERVICIO**

Dentro de los primeros 6 (seis) meses de la firma de este contrato, el Concesionario deberá realizar y presentar al Órgano de Control y Seguimiento un estudio del servicio que deberá brindar una imagen objetiva del estado del mismo, discriminando en forma detallada cada uno de sus aspectos.-

Los resultados de este estudio de ninguna manera y en ninguna circunstancia afectaran las metas y objetivos establecidos, dentro de los parámetros aceptables para el cumplimiento, el cual deberá ser evaluado por el Órgano de Control y Seguimiento.-

### **3.2.3 PLAN DE PREVENCIÓN Y EMERGENCIA**

Dentro de los 180 (ciento ochenta) días hábiles administrativos de la firma del contrato, el Concesionario deberá desarrollar un plan de prevención y emergencias, en el cual se incluyan los métodos, acciones del Concesionario con respecto a su personal en la toma de conocimiento y procedimientos implementados y a implementar en el futuro para la prevención de situaciones de emergencias o para resolverlas en caso de que se presenten. Bajo situaciones de emergencias quedan comprendidas: incendios, inundaciones, contaminaciones del agua, emergencias operativas, y cualquier otra que por su magnitud pudiera poner en peligro a la población o al normal abastecimiento del servicio.-

Una copia de este plan deberá ser entregada al Órgano de Control y Seguimiento dentro de los 60 (sesenta) días posteriores a la finalización del plazo indicado en el párrafo anterior, así como cualquier actualización que el Concesionario introduzca por iniciativa propia o por indicación del Órgano de Control y Seguimiento cuando correspondiere. Dentro de los 30 (treinta) días corridos posteriores, el Órgano de Control y Seguimiento deberá presentar al Concesionario las observaciones que dicho plan le merezcan.-

Este plan deberá estar implementado y en funcionamiento, dentro del primer año de la firma del presente contrato, ser actualizado periódicamente e incluir las instalaciones estratégicas: tomas de agua, acueductos, sistemas de aducción, planta de tratamientos; con un diagnóstico sobre la situación en la que se operan y un plan de prevención y contingencia destinado a garantizar la continuidad en la prestación del servicio.-

### **3.2.4 INFORME ANUAL DE AVANCE**

Dentro de los 60 (sesenta) días posteriores al cierre de cada ejercicio económico financiero de la Concesión, el Concesionario presentara al Órgano

de Control y Seguimiento un informe escrito denominado "Informe Anual de Avance".

El Órgano de Control y Seguimiento tendrá 45 (cuarenta y cinco) días corridos a partir de su presentación, prorrogables por igual término y por única vez para su aprobación.-

A tal efecto el Órgano de Control y Seguimiento podrá requerir las aclaraciones, precisiones o ampliaciones que estime pertinentes, el informe deberá consignar el grado de avance de la prestación del servicio objeto de la concesión, precisando con el mayor detalle posible las obras y acciones a llevar a cabo en el año siguiente.-

Asimismo el informe contendrá una reseña de los niveles de servicio alcanzados según las metas propuestas, el informe contendrá:

- Toda la información que sea necesaria para su correcta comprensión, de forma tal de comprobar el cumplimiento de las metas y obligaciones previstas en el contrato de concesión.
- El grado de avance de cada uno de los compromisos contractuales y sus modificaciones, indicando la metodología para establecerlo y el nivel de confianza de cada determinación.-
- Una declaración de los métodos usados por el Concesionario para monitorear, determinar y mantener la calidad del servicio.-
- Cualquier motivo que, a juicio del Concesionario, hubiere provocado, provocare o pudiere provocar su imposibilidad de alcanzar alguna meta del servicio.-
- Cualquier motivo que haya imposibilitado al Concesionario determinar con un grado razonable de certeza, si una meta del servicio prevista no hubiere sido alcanzada.-

En el caso de los dos últimos supuestos mencionados, el informe deberá incluir además, las propuestas del Concesionario para alcanzar las metas que no hubiesen podido ser cumplidas, o la readecuación de las mismas, estando dichas propuestas sujetas a la aprobación del Órgano de Control y Seguimiento. Una vez obtenida dicha autorización se incluirán como nuevas metas.-

El Órgano de Control y Seguimiento, informara al Concesionario con 60 (sesenta) días de antelación a la fecha de presentación del informe anual, cuales son los formatos que presentara la información, su contenido temático y su alcance, caso contrario el Concesionario diagramara su presentación.-

### **3.2.5 INFORMES SOBRE NIVELES DE SERVICIO**

El informe anual de avance, deberá ser adecuadamente publicado **en la página web** del Concesionario, dentro de los 60 (sesenta) días posteriores a la emisión del acto administrativo de evaluación del informe anual de avance. El Concesionario deberá publicar un informe sintético para su circulación pública, el cual deberá estar a disposición de los usuarios en las oficinas comerciales del concesionario y en las dependencias Municipales.

## **CAPITULO IV**

### **REGIMEN DE BIENES**

## BIENES AFECTADOS AL SERVICIO

### 4.1 CONCEPTO

Se consideran bienes afectados al servicio, todos los bienes presentes y futuros que el Concesionario posea o adquiera por cualquier título, construya o incorpore a su patrimonio, en particular aquellos que integran la siguiente enumeración, no taxativa.

- Tomas de Agua y sus accesorios
- Plantas potabilizadoras con sus sistemas y accesorios:
  - Bombeo
  - Decantación
  - Filtración
  - Reservas
  - Impulsión
  - Sistemas de Deposito, acarreo y dosificación de productos químicos
  - Sistemas Energéticos
  - Depósitos y Oficinas
- Conducciones de gran diámetro y acueductos
- Estaciones Elevadoras :
  - Electrobombas
  - Arrancadores
  - Sistemas de comando y control
  - Elementos de medición
  - Válvulas y sus actuadores
- Cañerías de Impulsión
  - Válvulas de Drenaje
  - Válvulas de venteo
  - Válvulas de Maniobras
- Cañerías maestras y sus Accesorios
- Redes de distribución y sus Accesorios
- Conexiones Domiciliarias y sus Accesorios
- Depósitos y Tanques Elevadores
- Perforaciones de Explotación
  - Tableros de Arranque y Control
  - Electrobombas
  - Accesorios de Clorinacion
  - Alimentación Eléctrica con su Correspondiente Transformador de Tensión
- Colectores Cloacales
- Cloacas Máximas
- Cañerías de Impulsión
- Estaciones de Bombeo de Desagües Cloacales
  - Electrobombas
  - Tableros de Arranque y Control
  - Válvulas de maniobras
  - Sistemas de Comando Automáticos
- Plantas de Tratamientos de Efluentes

Se consideran con igual criterio los automotores, equipos de computación y comunicaciones, el software, los sistemas de información, los datos que estos procesan, la información que generan y para el software desarrollado internamente, la documentación acerca de su diseño y construcción, las herramientas de desarrollo y los códigos fuentes, oficinas administrativas, técnicas y comerciales, sus instalaciones y equipamientos, la documentación y los archivos, los laboratorios y su instrumental.-

## **4.2 TITULARIDAD**

El concesionario detendrá la tenencia de los bienes afectados al servicio, los cuales son de propiedad **del Ente Provincial de Agua y Saneamiento**. Los inmuebles que adquiera o construya el Concesionario durante la vigencia de la Concesión, serán de titularidad del **Ente Provincial de Agua y Saneamiento**, dicha titularidad se asentará ante el Registro de la propiedad inmueble.-

Los bienes y las cosas muebles que adquiera o construya el Concesionario durante la vigencia del contrato serán de su titularidad, incluyéndose en esta norma al software y los sistemas de información, cualquiera sea su función, los datos que estos procesan, los medios necesarios para su operación y la información que estos generen en cualquier tipo de soporte. Estos últimos bienes serán adquiridos por el Concesionario para su exclusiva operatividad.-

Los contratos que instrumenten acuerdos mediante los cuales el Concesionario adquiera la propiedad, posesión, tenencia y/o el derecho de uso o goce y/o la licencia para la utilización de datos, información y sistemas de información en soporte papel o magnético serán de exclusividad del Concesionario.

Los bienes muebles e inmuebles de propiedad de la Municipalidad que sean otorgados al Concesionario con motivo de la prestación del servicio, ya sea, antes o durante la concesión, permanecerán bajo dominio municipal y el concesionario tendrá únicamente la facultad de administración sobre estas, salvo los casos particulares en que se disponga algo distinto.

## **4.3 FACULTADES DE ADMINISTRACION**

El Concesionario tendrá la administración de todos los bienes recibidos como Organismo Publico, cuyo titular es el **Ente Provincial de Agua y Saneamiento**, y de los que hubiera adquirido o construido con motivo de la Concesión con el alcance requerido para la efectiva prestación del servicio.

## **4.4 BIENES DE TITULARIDAD DE LA MUNICIPALIDAD**



Será necesaria la previa autorización del Órgano de Control y Seguimiento para adquirir bienes inmuebles y muebles en primer termino, teniendo su aprobación definitiva una vez promulgada la ordenanza respectiva que autoriza la adquisición solicitada de aquellos bienes que se afecten al servicio. El Órgano de Control y Seguimiento deberá aprobar el destino de los mismos.-

En el caso de que el Órgano de Control y Seguimiento, no se hubiese expedido sobre una solicitud de adquisición de bienes inmuebles y muebles, después de los 40 (cuarenta) días corridos de que la misma se hubiese presentado formalmente, el pedido deberá considerarse aprobado en primer término. Esta norma no se aplicara en el caso de adquisición por expropiación de acuerdo a lo normado en las reglamentaciones vigentes Municipal para estos actos.-

En los actos de disposición de bienes de titularidad de la Municipalidad, el Concesionario actuara como mandatario de la Municipalidad, cuando los bienes sean afectados al servicio, con obligación de rendir cuentas ante el Tribunal de Cuentas de la Provincia de Neuquén.-

A los efectos de este párrafo se consideran actos de disposición a la constitución, modificación, transferencia o extinción de derechos reales, como también la venta, dación en pago, o cualquier forma convencional que importe transferir el dominio, dividir en propiedad horizontal, constituir o eximir de derecho de uso, usufructo, habitación y servidumbre, asimismo la locación de inmuebles se consideran actos de disposición de bienes.-

En el caso de que el Órgano de Control y Seguimiento no se hubiese expedido sobre una solicitud de disposición de bienes inmuebles en un plazo de 40 (cuarenta) días corridos, el pedido se considerara **aprobado**, sin perjuicio de que el Concesionario pueda volver a solicitarlo al Órgano de Control y Seguimiento.-

En el supuesto de que el Órgano de Control y Seguimiento no se hubiere pronunciado acerca de una disposición de bienes muebles de titularidad de la Municipalidad dentro de los 10 (diez) días corridos de formulada la petición, el pedido se considerara aprobado.-

En todo momento, el Concedente y el Órgano de Control y Seguimiento deberán actuar con celeridad y expedirse acerca de las solicitudes de adquisición y disposición de bienes formuladas por el Concesionario. Asimismo en el caso de que presten conformidad con las operaciones respectivas, deberán brindar al Concesionario toda la cooperación necesaria para la celebración y otorgamiento de los actos jurídicos que correspondan.-

En caso de que la autorización para realizar actos de disposición sobre bienes de titularidad de la Municipalidad fuera denegada, el Concesionario podrá restituir los bienes inmuebles o muebles registrables en cuestión, o bien mantenerlos en buenas condiciones hasta tanto expida la Concesión

Se consideran inmuebles solamente los contemplados en **los Artículos 225 y 226 del Código Civil y Comercial**. Los inmuebles por accesión solo se consideraran tales en tanto permanezcan adheridos al suelo.-

#### **4.5 BIENES Y COSAS MUEBLES DE TITULARIDAD DEL CONCESIONARIO**

El Concesionario podrá adquirir y transferir la tenencia, posesión o el dominio o gravar los bienes y las cosas muebles afectados al servicio que sean de su titularidad. En ejercicio de esta facultad no podrá otorgar actos jurídicos sobre los bienes de su titularidad afectados al servicio que provoquen o puedan provocar una disminución en la calidad de su prestación. El Concesionario informará al **Órgano de Control y Seguimiento** de los actos de disposición que hubiere otorgado sobre los bienes muebles de su titularidad afectados al servicio,

#### **4.6 AMORTIZACION**

Los bienes afectados al servicio que adquiera o construya el Concesionario y que sean de su titularidad, así como las mejoras que realice a los mismos, se activarán contablemente, formando parte de la estructura de costos y se amortizarán íntegramente durante el plazo de la revisión de tarifas prevista en el capítulo 7 o durante su vida útil, lo que ocurra primero.-

Las inversiones que efectuó el Concesionario sobre los bienes recibidos propiedad de la Municipalidad en la toma de posesión, y las que por iniciativa de la Municipalidad realice para adquirir, construir, mejorar y rehabilitar bienes inmuebles incorporados a la Concesión, se considerarán como un costo de mantenimiento de la Concesión, formando parte de la estructura de costos y se amortizarán durante el plazo de la revisión de tarifas previstas en el capítulo 7 o durante su vida útil, lo que ocurra primero

#### **4.7 RESTITUCION DE BIENES**

##### **4.7.1 RESTITUCIONES A LA EXTINCION DE LA CONCESION**

A la extinción de la Concesión, todos los actos realizados a raíz de la disposición de bienes de titularidad de la Municipalidad de Junín de los Andes, que hubieran sido transferidos en la toma de posesión o adquiridos o construidos durante la vigencia del contrato para la afectación del servicio, serán restituidos o entregados al Concedente.

Asimismo los bienes afectados al servicio totalmente amortizados durante el plazo de la revisión de tarifas previstas en el Capítulo 7 de la presente o durante su vida útil, que han formado parte de la estructura de costos deberán ser restituidos al momento de la extinción de la concesión al Concedente.

Los bienes deberán ser entregados en buenas condiciones de uso y funcionamiento, todas las mejoras e innovaciones tecnológicas que contengan, serán de propiedad de Concesionario, siempre y cuando no hayan sido amortizadas e incluidas en la estructura de costos reflejados en las tarifas.-

#### **4.8 RESPONSABILIDAD**

El concesionario será responsable ante la Municipalidad de Junín de los Andes y terceros por la correcta administración y disposición de todos los bienes afectados al servicio, así como por todos los riesgos y por el cumplimiento de todas las obligaciones contractuales y extracontractuales, inherente a su operación, mantenimiento, administración, adquisición, construcción, rehabilitación y remodelación.-

El Concesionario se obliga a mantener indemne al Concedente ante eventuales reclamos administrativos o judiciales, realizados por terceros damnificados, en ocasión de la prestación del servicio, pudiendo el Concedente repetir contra el Concesionario cualquier monto que se vea obligado a abonar por orden judicial o acuerdo extrajudicial.-

#### **4.9 INEJECUTABILIDAD DE LOS BIENES AFECTADOS AL SERVICIO**

Los bienes afectados al servicio son inejecutables durante toda la vigencia de la concesión, con independencia de si se hubieren recibido en la toma de posesión o hubieren sido adquiridos o incorporados por el Concesionario con posterioridad.-

## **CAPITULO V**

### **REGIMEN TRIBUTARIO**

## **5.1 PRINCIPIO GENERAL**

El servicio que preste el Concesionario estará sujeto a la legislación Nacional, Provincial y Municipal vigente, siendo de su absoluta y exclusiva responsabilidad el conocimiento y el pago de todos aquellos impuestos, tasas o contribuciones que graven al sujeto prestador o, al objeto de la prestación a su cargo.-

## **5.2 INCIDENCIA DE LOS TRIBUTOS**

Con excepción del Impuesto al Valor Agregado (IVA) o los gravámenes que lo reemplacen en el futuro, todos los tributos nacionales o Provinciales que puedan afectar al Concesionario, serán considerados como costos a los efectos del cálculo tarifario.-

## **5.3 TASA RETRIBUTIVA DE SERVICIOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**

La tasa de sostenimiento del Órgano de Control y Seguimiento se calculara en forma anual y deberá ser el producto de un análisis en el cual el Órgano de Control y Seguimiento demuestre fehacientemente que es el mínimo indispensable para que el órgano pueda cumplir sus funciones.

No obstante dicha tasa no podrá superar bajo ningún concepto el **3% (tres)** por ciento del cobro de la facturación por la provisión de los servicios de Agua Potable y Saneamiento. El importe resultante deberá ser transferido al Órgano de Control y Seguimiento a una cuenta especial creada a tal efecto, dentro de los 10 (diez) días del mes siguiente al vencimiento de la facturación, lo normado se encuentra ajustado al Artículo 30 del Presente Régimen Tarifario (Anexo I).-

## **5.4 TASAS O CONTRIBUCIONES MUNICIPALES**

En el caso de que se apliquen tasas o contribuciones municipales sobre el Concesionario o las actividades vinculadas a la prestación de los servicios, su incidencia será contemplada y discriminada en forma exclusiva en la facturación realizada a los usuarios del servicio.-

# **CAPITULO VI**

## **CONTRATOS Y PROCEDIMIENTO DE CONTRATACION**

### **6.1 PRINCIPIOS GENERALES**

Los contratos de provisión de bienes, servicios y locaciones de obra, deberán ser celebrados por el Concesionario, de modo tal de asegurar el cumplimiento de los objetivos de calidad y eficiencia que persigue la Concesión. Para ello el Concesionario tendrá libertad de gestión y estará sujeto al principio de riesgo de la empresa.

Los contratos de obras realizados con fondos propios por parte del Concesionario, habilitara su sujeción a la modificación de los valores tarifarios y precios.-

Serán aplicables al Concesionario en las contrataciones que realice las leyes Provinciales: **687 de Obra Pública, 2141 de Administración Financiera y Control, sus decretos Reglamentarios, y demás normas vigentes que rigen la contratación pública atenta al carácter de sujeto de Derecho público que aquel posee, o las que en el futuro las reemplacen.-**

## **6.2 CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES Y COMPROMISOS ASUMIDOS**

Todas las obligaciones y compromisos asumidos por el Concesionario con el Concedente en el presente Contrato, deberán ser ejecutados bajo su exclusiva responsabilidad. En este sentido, el Concesionario no podrá limitar su responsabilidad o justificar su incumplimiento de sus obligaciones, en virtud de los contratos o convenios que celebre con terceros o de los incumplimientos de sus contratistas bajo tales acuerdos.-

## **6.3 CONTINUIDAD DE LOS CONTRATOS**

Los contratos que celebre el Concesionario deberán incluir una cláusula que estipule expresamente la facultad del Concedente o ente que tenga a su cargo el suministro del servicio, de proseguir su continuación en caso de extinción de la Concesión, cualquiera fuera su causa.-

En todos los casos, a la extinción de la Concesión deberán arbitrarse los medios para posibilitar la transferencia de los contratos suscriptos por el Concesionario que se encuentren vigentes, de modo de garantizar la continuidad del servicio. No se transferirán los contratos que prevean solo obligaciones pendientes a cargo del Concesionario, asimismo cabe aclarar que la deuda financiera contraída con anterioridad a la extinción de la concesión, es responsabilidad del Concesionario.-

## **CAPITULO VII**

### **VALORES TARIFARIOS Y PRECIO DEL SERVICIO**

#### **7.1 REGIMEN TARIFARIO**

El régimen tarifario para la prestación del servicio, obra como Anexo I

A partir de la homologación del presente Convenio se establecerá por ordenanza el precio del metro cubico de agua potable y del servicio de saneamiento para la ciudad de Junín de los Andes, Esta ordenanza y sus valores tendrán el régimen de control y revisión previsto en el presente Capitulo.

## **7.2 DETERMINACION DEL NIVEL TARIFARIO**

La determinación del nivel tarifario requerido conforme al Anexo IV Artículo 1 del Marco Regulatorio Municipal, se basara en el principio general del establecimiento de valores tarifarios que reflejen el costo de Operación, Mantenimiento, Comercialización, Administración y la reposición de activos de vida útil menor o igual al horizonte de evaluación de la prestación de los servicios de Agua Potable y Saneamiento, y permita un retorno razonable de las inversiones del Concesionario, en el contexto de una administración eficiente y el fiel cumplimiento de las metas de calidad y cantidad comprometidas.-

Este nivel tarifario será limitado a la localidad de Junín de los Andes.

## **7.3 VALORES TARIFARIOS Y PRECIOS**

Los valores tarifarios y los precios vigentes que se aplican al suministro del servicio a partir de la toma de posesión, surgen por aplicación de las disposiciones del Régimen Tarifario.-

## **7.4 MODIFICACIONES DE LOS VALORES TARIFARIOS Y PRECIOS**

### **7.4.1 PRINCIPIOS GENERALES**

Sin perjuicio de lo establecido en el Régimen Tarifario, los valores tarifarios y precios podrán ser modificados en virtud de los mecanismos de revisión previsto en este articulo.-

La modificación no podrá ser un medio de penalizar al Concesionario por beneficios logrados en la operación del servicio, ni por incrementos de eficiencia con respecto a lo previsto en este contrato de Concesión. Tampoco deberá ser usado para convalidar ineficiencias en la prestación del servicio.

Asimismo, las modificaciones en los valores tarifarios y precios vigentes, podrán compensar costos de Operación, Mantenimiento, Comercialización, Administración y la reposición de activos de vida útil menor o igual al horizonte de evaluación emergentes de la prestación del servicio.

#### **7.4.2 PROCEDIMIENTO**

Toda modificación deberá estar debidamente fundada en análisis e informes técnicos, económicos, financieros y legales previos, y en la prueba de los hechos y los actos que habiliten la revisión. Asimismo deberán evaluarse las consecuencias que pueda originar la modificación con respecto a la prestación del servicio y a los Usuarios.-

Como presupuesto indispensable para su consideración, toda propuesta de modificación del Concesionario y toda presentación o respuesta a solicitudes de información que pueda requerir el Órgano de Control y Seguimiento, deberán acompañarse con la debida certificación de las autoridades máximas del organismo.-

El órgano de Control y Seguimiento deberá expedirse con relación a toda propuesta de modificación elevada por el Concesionario en el término que fije el reglamento de procedimiento de este órgano.-

La decisión sobre la procedencia de las revisiones no podrá exceder de los treinta (30) días corridos contados desde el ingreso al Órgano de Control y Seguimiento, situación esta que dará el visto positivo o negativo a la continuidad del procedimiento.-

#### **7.5 REVISIONES ORDINARIAS**

Se consideraran revisiones ordinarias las que puedan producirse en periodos anuales. Las revisiones se basaran en el estudio y análisis fundado de los valores tarifarios y precios vigentes, y su relación con la modificación dispuesta.-

También se considerará el impacto de dichas modificaciones sobre los costos de prestación del servicio, incluido mantenimiento e inversiones y el análisis de la necesidad de variar los valores tarifarios y precios vigentes.-

Las modificaciones que pudieran corresponder, entraran en vigencia desde el primer periodo de facturación del periodo anual pertinente.-

#### **7.6 REVISIONES EXTRAORDINARIAS POR MODIFICACIONES EN LOS INDICES DE COSTOS.**

Son las que corresponde realizar cuando el Concesionario o el Órgano de Control y Seguimiento invoquen un incremento o una disminución en los



índices de los costos de operación y mantenimiento del servicio, que supere un valor absoluto del 3% de los productos y/o materiales utilizados.-

El Concesionario no podrá solicitar revisiones extraordinarias, por modificación de los índices de costos, sino después de transcurrido seis (6) meses contados desde la última revisión, sin perjuicio de la acumulación de la variación de los índices de costos a los efectos del cálculo de la modificación tarifaria correspondiente.-

## **7.7 REVISIONES EXTRAORDINARIAS GENERALES**

Las revisiones extraordinarias generales serán procedentes en los siguientes casos:

- 7.7.1** Modificación sustancial o imprevista de las normas de calidad de Agua y/o Desagües cloacales que signifiquen un cambio fundamental de prestación del servicio, y que impliquen un perjuicio inmediato a la Concesión.-
- 7.7.2** Creación, sustitución o modificación de los tributos o sus alícuotas, con excepción del impuesto al valor agregado o de los que en el futuro reemplace a dicho tributo.-
- 7.7.3** La sanción o el dictado de normas en materia de protección del medio ambiente y de los recursos naturales, o la codificación de disposiciones análogas vigentes, que afecten directamente la prestación de los servicios, y que impliquen un perjuicio inmediato a la Concesión.-
- 7.7.4** Cambios sustanciales e imprevistos en las condiciones de la prestación del servicio o que implique reacondicionamiento en la infraestructura del mismo.-
- 7.7.5** Cambios justificados en la relación entre inversiones en activos y costos de operación del servicio.-
- 7.7.6** Cuando se proponga otro régimen que permita lograr incrementos de eficiencia y signifique mayores costos en la operación y mantenimiento del servicio.-

## **7.8 HABILITACION**

Con sujeción a las cláusulas previstas en el artículo anterior, el Órgano de Control y Seguimiento, por sí o a pedido del Concesionario, deberá habilitar en forma debidamente justificada, la realización de una revisión extraordinaria general de los valores tarifarios y precios vigentes.-

Cuando la solicitud de revisión sea presentada por el Concesionario para su habilitación, el Órgano de Control y Seguimiento tendrá un plazo de 30 (treinta)

días hábiles para resolver el pedido, superado dicho plazo se considerará habilitado el Concesionario para su presentación oficial.-

Una vez autorizada la revisión por el Órgano de Control y Seguimiento, el Concesionario deberá presentar un estudio detallado de la incidencia de la causal invocada sobre los valores tarifarios y precios vigentes, considerando el cumplimiento de los plazos y procedimiento que establezca el Órgano de Control y Seguimiento.-

Se deja establecido que la habilitación de una revisión general extraordinaria, o la presentación del estudio referido por parte del Concesionario, no implicaran que el Órgano de Control y Seguimiento deba dictaminar a favor de la modificación de los valores tarifarios y precios vigentes.-

El contenido básico del estudio consistirá al menos en:

- 7.8.1** Estudio y análisis fundado de los valores tarifarios y precios vigentes.-
- 7.8.2** Análisis de la totalidad de la estructura de costos de la Concesión ( excluyendo amortizaciones y provisiones ), considerando en todos los casos los costos contemplados en el ultimo plan Bienio y la incidencia del cambio invocado, y determinando claramente el impacto marginal de la modificación.-
- 7.8.3** Determinación del impacto sobre la totalidad de la estructura de costos de la Concesión, de las variaciones de costos identificadas y que según el Órgano de Control y Seguimiento sea procedente considerar, contemplando la aplicación de los principios establecidos en el Artículo “Modificaciones de los valores Tarifarios y Precios”(Art.7.4)
- 7.8.4** Análisis de los ingresos obtenidos por el Concesionario, considerando la eficiencia de recaudación en relación a las proyecciones efectuadas.-
- 7.8.5** Determinación, si correspondiera, de la modificación requerida que debe ser general y uniforme en los valores tarifarios y vigentes.-

Las modificaciones de los valores tarifarios y precios vigentes, solo podrán compensar costos emergentes de la prestación del servicio. Si del estudio que se realice surgiera la procedencia de efectuar una modificación de los valores tarifarios y precios vigentes que debe ser general y uniforme, igual o inferior al 3 % (tres por ciento), la modificación no será aprobada.

En ese caso deberá transcurrir por lo menos 90 (noventa) días desde la denegatoria de la modificación, para que el Concesionario pueda solicitar la habilitación de una revisión general extraordinaria basada en la misma causal.-

Si por el contrario, si del estudio que se realice surgiera la procedencia de efectuar una modificación superior al 3% (tres por ciento), se elevara al

Concejo Deliberante quien deberá aprobar el incremento determinado por el estudio realizado.-

## **7.9 MODIFICACIONES AL REGIMEN TARIFARIO. CUMPLIMIENTO EN INTERES DEL SERVICIO**

En todos los casos se buscara el cumplimiento en materia de provisión del servicio en calidad y cantidad, y se consideraran en su caso las variaciones que sean necesarias en los valores tarifarios y precios de la Concesión, con sujeción a lo establecido en el Artículo “Modificaciones de los valores Tarifarios y Precios” (Art.7.4).

Asimismo, se podrán compensar variaciones de costos por alternativas de subsidios Nacionales, Provinciales o Municipales., sin necesidad de su inclusión en las tarifas., cuando los subsidios sean de carácter no reintegrables.-

El Órgano de Control y Seguimiento será parte en todo procedimiento de modificación del Régimen Tarifario, y dictaminara fundadamente sobre la cuestión. En ningún supuesto la modificación del Régimen Tarifario podrá alterar la ecuación económica – financiera del Concesionario, en especial en los supuestos de modificaciones fijadas por el Concedente destinada a atender objetivos sociales, este deberá compensar al Concesionario por la incidencia de dicha modificación.-

Toda solicitud de modificación del Régimen Tarifario formulada por el Concesionario, deberá explicitar y demostrar que la variación constituye el medio mas apto para dar cumplimiento a todos y cada uno de los principios establecidos en el Marco Regulatorio y el presente Contrato.-

La propuesta de modificación y los informes que el Concesionario presente a solicitud del Órgano de Control y Seguimiento deberá estar certificada por las autoridades máximas del organismo.-

### **7.9.1 CAUSAS DE MODIFICACION A PEDIDO DEL CONCESIONARIO**

El Régimen Tarifario podrá ser modificado a pedido del Concesionario, si este demuestra que:

**7.9.1.1** No ha podido equilibrar la oferta y demanda del servicio por razones imputables al Régimen Tarifario vigente, pese a haber realizado todas las acciones tendientes a ello y haber actuado eficientemente.-

**7.9.1.2** El Régimen Tarifario no permite atender los objetivos sanitarios vinculados directamente con la prestación.-

**7.9.1.3** En virtud de la modificación del Régimen Tarifario vigente obtendrá una significativa reducción en los costos operativos, con los consiguientes beneficios para los Usuarios.-

**7.9.1.4** Por modificaciones en la infraestructura del servicio, se obtendrán variaciones en los costos operativos alterando los valores tarifarios.

## **CAPITULO VIII**

### **RESPONSABILIDADES Y SANCIONES**

#### **8.1 RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO**

El Concesionario asumirá la Concesión a su propio riesgo jurídico, técnico, económico y financiero, y será responsable ante el Concedente, los Usuarios y los terceros por el cumplimiento de las obligaciones y los requisitos necesarios para prestar el servicio, desde la toma de posesión.-

## **8.2 SANCIONES**

Sin perjuicio de lo establecido en el Capítulo IX, en caso de incumplimiento de sus obligaciones, el Concesionario será pasible de ser sancionado con apercibimiento, multa e intervención cautelar, según las disposiciones que se establecen a continuación:

## **8.3 NORMAS GENERALES**

El apercibimiento será impuesto por el Órgano de Control y seguimiento, mientras que la intervención cautelar será resuelta por el poder ejecutivo Municipal.

Las infracciones tendrán carácter formal y se conformarán con excepción del dolo o la culpa del Concesionario y de las personas por quienes este deba responder, salvo disposición expresa en contrario. La aplicación de la sanción no eximirá al Concesionario del cumplimiento de las obligaciones cuyo incumplimiento motive la infracción. A tal efecto, en la decisión que imponga la sanción se intimará al Concesionario al cumplimiento de la obligación respectiva, en el plazo razonable que se le fije, bajo apercibimiento de la imposición de nuevas sanciones.-

## **8.4 PROCEDIMIENTO**

La aplicación de sanciones deberá ajustarse al procedimiento que dicte el Órgano de Control y Seguimiento. Los recursos, reclamos o impugnaciones en sede administrativa, o las acciones judiciales, que se impongan contra un acto administrativo sancionatorio, no suspenderán sus efectos.-

## **8.5 PAUTAS INTERPRETATIVAS**

Las sanciones se graduarán en atención a las pautas que se establecen a continuación:

**8.5.1** La gravedad y la reiteración de la infracción.-

**8.5.2** Las dificultades o perjuicios que la infracción ocasione al servicio, los Usuarios o terceros.-

**8.5.3** El grado de afectación del interés público.-

- 8.5.4** La existencia o no de negligencia, culpa o dolo del Concesionario.-
- 8.5.5** La diligencia manifestada por el Concesionario para subsanar los efectos del acto u omisión imputados.-
- 8.5.6** La cesación de la infracción al momento en que el Concesionario presente su descargo, en cuyo caso el Órgano de Control y Seguimiento podrá evaluar esta circunstancia para reducir la sanción que pudiera corresponder.-

## **8.6 APERCIBIMIENTO**

Se sancionara con apercibimiento toda infracción del Concesionario a las disposiciones del Marco Regulatorio, las estipulaciones del Contrato, o, las demás disposiciones que se dicten con relación al servicio, en la medida que no exista una sanción mas grave. El apercibimiento será aplicado por el Órgano de Control y Seguimiento.-

## **8.7 CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

Los incumplimientos de las obligaciones del Concesionario debidos a un caso fortuito o fuerza mayor, estarán exentos de toda sanción, siempre que la existencia de dichas causales sea denunciada al Órgano de Control y Seguimiento dentro de los 5 (cinco) días de haberse acaecido o conocidas por el Concesionario.-

Asimismo cuando sean debidamente denunciadas al Órgano de Control y Seguimiento en el plazo referido, dichas causales también serán tenidas en cuenta para evitar perjuicios al Concesionario.-

Existirá una situación de fuerza mayor cuando se produzca un evento extraordinario, imprevisible e irresistible, no imputable a las partes, que impida a alguna de ellas cumplir con las obligaciones a su cargo o cause su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.-

El daño deberá ser cierto y actual, debidamente fundado y acreditado, originando un suceso insuperable por estar fuera del control razonable de la parte que invoque la causal, la cual, a pesar de todos los esfuerzos que pueda realizar para prevenir o mitigar sus efectos, no puede evitar que se configure la situación de incumplimiento, como consecuencia directa y necesaria de dicho suceso.-

**8.7.1** La fuerza mayor incluye, pero no se limita a:

- 8.7.1.1** Cualquier acto de guerra interna, invasión, conflicto armado, revolución, motín, insurrección y guerra civil, que impida el cumplimiento del contrato.-

- 8.7.1.2 Aquellos paros o huelgas generales de trabajadores o manifestaciones públicas de gran envergadura que afecten directamente al Concesionario por causas ajenas a su voluntad que no le sean imputables y que vayan más allá de su control razonable.-
- 8.7.1.3 La destrucción total de las obras por hechos de la naturaleza tales como terremotos, temblores, erupción volcánica, huracán, ciclón, aluvión u otra convulsión de la naturaleza o perturbación atmosférica de esas características.-
- 8.7.1.4 La eventual destrucción total de las obras o daños a los bienes que produzcan su destrucción total y su imposibilidad de recuperación, por causa no imputable al Concesionario.-
- 8.7.1.5 Aquellos descubrimientos de restos arqueológicos que sean de una magnitud tal que impidan al Concesionario cumplir en forma definitiva con las obligaciones a su cargo

## **8.8 DEL CONCEDENTE**

Sin perjuicio de las disposiciones sobre materia sancionatoria y de las atribuciones otorgadas como Concedente por el Marco Regulatorio Municipal, el incumplimiento por parte del Concedente de las obligaciones establecidas a fin de facilitar al Concesionario el fiel cumplimiento de las pautas fijadas en el contrato de Concesión, podrá motivar acciones por parte del Concesionario e incluso intimar al cumplimiento de las obligaciones a cargo del Concedente, apercibiéndolo con la rescisión del contrato para el caso de negativa injustificada a cumplir con las mismas.-

El Concedente no podrá motivar ninguna acción en sus atribuciones que perjudique el normal funcionamiento del Concesionario o que como consecuencias de la promulgación de normas, reglamentaciones u ordenanzas sancionadas con posterioridad al inicio de la concesión, motiven consecuencias negativas en las metas propuestas al Concesionario, como así también perjudiquen económicamente en los costos finales por la prestación del servicio.-

El Concedente, como autoridad de aplicación, o quien este designe deberá prever y ejecutar las medidas pertinentes a los efectos de evitar el derroche del agua potable, haciendo especial hincapié que el agua potable es exclusivamente para uso humano.

Durante el periodo de la Concesión, el Concedente en su figura jurídica forma parte del padrón de usuarios del Concesionario, el cual deberá mantener sus cuentas al día en el pago del servicio de agua potable y saneamiento, debiendo sostener un uso debido del agua potable y de los sistemas cloacales.-

La detección por parte del Concesionario de la falta de obligaciones por parte del Concedente emanadas del Contrato de Concesión, el Reglamento del Usuario y el Régimen Tarifario, activará automáticamente el reglamento de multas sancionado oportunamente.-

## **CAPITULO IX**

### **EXTINCION DE LA CONCESIÓN**

#### **9.1 CAUSA DE EXTINCION**

La extinción de la Concesión tendrá lugar por vencimiento del plazo, rescisión por caso fortuito o fuerza mayor, rescisión por culpa del Concesionario,



rescisión por culpa del Concedente y rescate del servicio por parte del Concedente.-

## **9.2 VENCIMIENTO DEL PLAZO**

La Concesión se extinguirá al vencimiento del plazo contractual contemplado en el Capítulo 1 Artículo 1.6), con el lapso adicional de las prorrogas que puedan disponerse en el contrato de concesión.-

## **9.3 RESCISION POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

El Concedente podrá rescindir el Contrato y el Concesionario solicitar la rescisión del mismo, si en virtud de la existencia de un caso fortuito o fuerza mayor resultara imposible el cumplimiento de algunas de las obligaciones esenciales convenidas bajo el presente contrato. En los casos referidos la parte afectada deberá comunicar y acreditar el hecho correspondiente, sus consecuencias y el nexo causal entre el hecho y la imposibilidad invocada, dentro de los 10 (diez) días de acontecido o conocido el hecho. En especial, el Concesionario deberá cursar dicha comunicación al Órgano de Control y seguimiento.-

Dentro de los 30 (treinta) días a dicha comunicación, la parte afectada propondrá a la otra parte las medidas necesarias para lograr el normal desarrollo del contrato, o su extinción. La terminación del contrato solo podrá proponerse en la medida que no exista alguna opción viable para normalizarlo.- Si la parte afectada no notificara su intención de rescindir el contrato dentro del lapso previsto en el párrafo precedente, perderá el derecho de hacerlo en el futuro por la misma causa. En todos los casos, la otra parte podrá oponerse a la rescisión con fundamento en la probada inexistencia del caso fortuito o la fuerza mayor.-

En todo momento cualquiera de las partes podrá ofrecer una renegociación del contrato en la que se asuma equitativamente las consecuencias del caso fortuito o fuerza mayor.-

Asimismo el Órgano de Control y Seguimiento participará del trámite de rescisión previsto en este artículo, y elevará sus conclusiones fundadas al Poder Ejecutivo Municipal.-

## **9.4 RESCISION POR CULPA DEL CONCESIONARIO**

El Concedente podrá rescindir el Contrato por culpa del Concesionario, con fundamento en las siguientes causas:

- 9.4.1** Incumplimiento grave de disposiciones legales, contractuales o reglamentarias aplicables al servicio.-

- 9.4.2 Renuncia o abandono del servicio imputable al Concesionario.-
- 9.4.3 Reiterada violación del Reglamento del Usuario, previsto en el Anexo II. Del presente contrato de Concesión.-
- 9.4.4 Reticencia u ocultamiento reiterado de información al Órgano de Control y Seguimiento.-
- 9.4.5 Modificación del Régimen Tarifario de la Concesión, sin la autorización del Órgano de Control y Seguimiento.-
- 9.4.6 Cualquier incumplimiento de las normas legales, contractuales o reglamentarias por parte del Concesionario, que derive en una condena firme dictada en su contra por delito de acción pública que redunde en grave perjuicio del servicio.-
- 9.4.7 Violación reiterada de las normas sobre procedimiento de contratación prevista en el Artículo 11 Inc. “c” y “d” del Marco Regulatorio Municipal.-
- 9.4.8 Modificación de los mecanismos de control para la determinación de la calidad del Agua Potable y vertidos de efluentes cloacales, sin autorización del Órgano de Control y Seguimiento.-  
En los casos en que el incumplimiento o la infracción sea subsanable por su naturaleza, el Órgano de Control y Seguimiento deberá intimar al Concesionario para que corrija su accionar, subsane en alguna forma idónea la falta cometida y efectúe el correspondiente descargo, en el término que se fijara según las circunstancias del caso, la naturaleza de la infracción y el interés público, que en ningún caso será inferior a 30 (treinta) días.-

Vencido el término otorgado al Concesionario, en la medida que se hubiere acreditado la infracción o el incumplimiento respectivo, el Organismo de Control y Seguimiento comunicara dicha circunstancia al Concedente, quien podrá disponer la rescisión del Contrato por culpa del Concesionario.-

Sin perjuicio de ello, el Órgano de Control y Seguimiento participara del trámite de la rescisión, y elevara sus conclusiones fundadas al Concedente.-

## **9.5 RESCISION POR CULPA DEL CONCEDENTE**

El Concesionario podrá solicitar la rescisión del Contrato por culpa del Concedente, cuando en virtud de una norma, acto, hecho u omisión del Concedente, resulte un incumplimiento grave de las obligaciones asumidas por el Concedente bajo el contrato, que impida razonablemente la ejecución del mismo.-

En tal caso dentro de los 60 (sesenta) días de conocido o producido el hecho, el Concesionario deberá intimar al Concedente para que proceda a la cesación del incumplimiento, otorgando un plazo razonable que no podrá ser inferior a

60 (sesenta) días. En el supuesto que el Concedente no cumpla con sus obligaciones, deberá declarar rescindido en contrato.- “

## **9.6 RESCATE**

Se extinguirá también el contrato cuando el Concedente resuelva el rescate de la Concesión, por medio de un acto administrativo debidamente motivado en razones de interés público, que de por finalizada la Concesión y reasuma la prestación del servicio. El rescate solo podrá ejercerse en forma absolutamente excepcional, siempre que se verifique la existencia probada de las causas que sustenten la medida y de la finalidad del interés público que oriente su dictado, con la previa intervención del Órgano de Control y Seguimiento.-

En el caso de Rescate, el Concedente abonará al Concesionario el valor no amortizado de las inversiones y los bienes afectados al servicio, adquiridos o construidos por el Concesionario., asimismo pagará el valor de los insumos que reciba del Concesionario.

## **9.7 CONSECUENCIAS**

La extinción de la Concesión tendrá las consecuencias patrimoniales que en cada caso se indican:

## **9.8 EXTINCION SIN CULPA**

En los casos de extinción por vencimiento del plazo contractual o por caso fortuito o fuerza mayor, el Concedente pagará el valor de los insumos que reciba del Concesionario.

En el supuesto de vencimiento del plazo, el Concedente pagará al Concesionario el valor no amortizado de las inversiones efectuadas y de los bienes afectados al servicio adquiridos o construidos por el Concesionario. En el caso de extinción por caso fortuito o fuerza mayor, el Concedente abonará al Concesionario el valor no amortizado de las inversiones y los bienes afectados al servicio, adquiridos o construidos por el Concesionario.-

No procederá otro reclamo indemnizatorio entre las partes por causa de extinción.-

## **9.9 RECEPCION DEL SERVICIO POR PARTE DEL CONCEDENTE**

A la extinción del contrato, el Concedente procederá a la recepción del servicio, y a los bienes cedidos por este si lo hubiere, cuyo procedimiento se determinará en función de la siguiente secuencia:

### **9.9.1 RECEPCION PROVISORIA**

El acto de recepción provisoria del servicio y de los bienes afectados por el Concedente, se celebrará en el lugar, el día y la hora que determine el

Concedente, previa notificación al Concesionario con una antelación mínima de 5 (cinco) días.-

Se celebrara un acta de la recepción provisoria, que será suscripta por el Concesionario, en la figura de su Presidente y por el Concedente en la figura del Intendente Municipal. En caso de que el Concesionario no pueda concurrir, el acta será labrada con la sola intervención de la autoridad competente.-

**9.9.1.1** Los efectos jurídicos de la recepción provisoria serán los siguientes:

**9.9.1.2** Se transferirán al Concedente o a quien este designe, la operación del servicio y los contratos celebrados por el Concesionario, según lo previsto en el capítulo 6 del presente contrato. A partir de ese momento cesaran de pleno derecho todos los poderes y las facultades del Concesionario con relación a la operación del servicio, a la administración y a los contratos celebrados por el Concesionario.-

**9.9.1.3** Luego de transcurrido 1 (uno) mes a partir de la recepción provisoria, se extinguirá la responsabilidad del Concesionario por los vicios aparentes del servicio, que no hubieran sido reclamados por el Concedente en dicho lapso.

## **9.9.2 RECEPCION DEFINITIVA**

Luego de transcurrido 31 (treinta y uno) días de la recepción provisoria, se operara de pleno derecho la recepción definitiva. Como única consecuencia de la recepción definitiva, se extinguirá la responsabilidad del Concesionario por los vicios ocultos del servicio y de los bienes que no hubiesen sido denunciados en ese periodo.-

## **9.10 PROCEDIMIENTO EN CASO DE EXTINCION DE LA CONCESION**

### **9.10.1 EXTINCION POR VENCIMIENTO DE PLAZO**

En caso de extinción por vencimiento del plazo de la Concesión, el Órgano de Control y Seguimiento fijara de antemano el plazo en el que se realizara la revisión de las instalaciones y de los demás bienes afectados al servicio.-

La recepción provisoria del servicio, tendrá lugar en la fecha que se determine para dicho acto, conforme a lo establecido en el presente capítulo. Asimismo, dentro del término que establezca su reglamento de procedimiento contado desde la recepción provisoria del servicio, el Organismo de Control y Seguimiento solicitara al Concesionario los créditos a favor incluyendo toda emisión de facturación vencida o a vencer con posterioridad a la fecha de recepción provisoria y se tendrá por aprobada si no fuera impugnada dentro del plazo de 10 (diez) días corridos, pudiendo el Concesionario efectuar las acciones legales administrativas para su efectiva cancelación.-

En caso contrario, el Concedente podrá impugnar la liquidación o iniciar la acción penal pertinente.-

#### **9.10.2 EXTINCION POR CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

En caso de producirse la rescisión por caso fortuito o fuerza mayor, se aplicaran las reglas establecidas en el Artículo anterior.-

#### **9.10.3 EXTINCION POR CULPA DEL CONCESIONARIO**

Una vez notificado la Ordenanza del Concedente que disponga la rescisión del contrato, el Concesionario deberá hacer entrega del servicio, y concurrir a la firma del acta de recepción provisoria. Una vez producida la restitución del servicio, el Órgano de Control y Seguimiento procederá a iniciar una revisión e inventario del mismo durante el plazo que fijara el reglamento de procedimiento.-

Sin perjuicio de los plazos que fijara el reglamento de procedimiento del Órgano de Control y Seguimiento para iniciar la revisión e inventario del servicio, en los créditos a favor del Concedente se procederá de acuerdo a lo estipulado en el presente capitulo.-

#### **9.10.4 EXTINCION POR CULPA DEL CONCEDENTE**

Una vez que se hubiere rescindido el contrato por culpa del concedente, podrá exigir el Concesionario que se efectuó la recepción provisoria, mediante una comunicación previa dirigida al Concedente con una antelación de 60 (sesenta) días a la fecha de recepción.-

Transcurrido dicho término el Concesionario podrá solicitar la devolución en sede judicial, sin perjuicio de ello, en cualquier momento el Concedente podrá exigir al Concesionario la entrega del servicio.

Dentro de los 30 (treinta) días corridos posteriores a la restitución del servicio se procederá a su revisión e inventario definitivo. Asimismo luego de transcurrido el plazo que fije su reglamento de procedimiento contados desde la realización del inventario, el Órgano de Control y Seguimiento solicitará al Concesionario los créditos a favor incluyendo toda emisión de facturación vencida o a vencer con posterioridad a la fecha de recepción provisoria y se tendrá por aprobada si no fuera impugnada dentro del plazo de 10 (diez) días corridos, pudiendo el Concesionario efectuar las acciones legales administrativas para su efectiva cancelación.-

#### **9.10.5 EXTINCION POR RESCATE**

En caso de rescate se aplicara el procedimiento establecido en el presente capitulo, Artículo 9.6.-

## **CAPITULO X**

### **RELACIONES CON EL ORGANO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**

#### **10.1 GENERAL**

La única autoridad administrativa encargada de fiscalizar el cumplimiento del Contrato de Concesión, es el Órgano de Control y Seguimiento, el cual ejercerá sus facultades de acuerdo a lo previsto en este contrato de Concesión y las reglamentaciones que se dicten al efecto.-

En aquellos casos en lo que no se prevea una regla de procedimiento o mecanismo aplicable a una situación particular, esta será establecida por el

Órgano de Control y Seguimiento contemplando entre el Concedente, Concesionario / Usuario los principios establecidos en la relación entre el Concesionario/Usuario.-

## **10.2 COOPERACION CON EL ORGANO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**

El Concesionario deberá cooperar con el Órgano de Control y Seguimiento, de forma tal de facilitar el cumplimiento de las funciones de dicho organismo para la zona Concesionada.-

En tal sentido, y sin ser esta una enumeración taxativa, el Concesionario deberá:

- 10.2.1** Cooperar con el Organismo en el ejercicio de su competencia relativa al control del cumplimiento del Marco Regulatorio, el Contrato de Concesión y sus normas complementarias, concordantes o reglamentarias.-
- 10.2.2** Preparar y presentar al Órgano de Control y Seguimiento, los registros, estudios, informes y demás requisitos previstos en el Contrato de Concesión, en los plazos y formas contemplados para cada uno de ellos.-
- 10.2.3** Responder en un plazo máximo de 20 (veinte) días a los pedidos de aclaración sobre los informes presentados por el Concesionario. El plazo mencionado podrá ser extendido por el Órgano de Control y Seguimiento, en base a un pedido debidamente justificado por el Concesionario.-
- 10.2.4** Acatar las reglamentaciones, disposiciones y decisiones que emita el Órgano de Control y Seguimiento en el marco de su competencia.-
- 10.2.5** Informar al Órgano de Control y Seguimiento si tomare conocimiento de hechos o circunstancia que faciliten el cumplimiento de sus funciones.-
- 10.2.6** Cooperar con el Organismo de Control y Seguimiento en toda investigación que este lleve a cabo para verificar incumplimientos contractuales.-
- 10.2.7** Facilitar el ejercicio de las facultades del Órgano de Control y Seguimiento atinentes al poder de policía del servicio, para lo cual deberá:
- 10.2.8** Permitir el acceso del Órgano de Control y Seguimiento a toda planta y/o instalación ocupada por el Concesionario con relación al servicio, sujeto al acompañamiento de personal jerárquico de la misma y que tenga relación con las áreas visitadas. No podrá el Órgano de Control

y seguimiento realizar visitas sin la previa programación y autorización del Concesionario.-

- 10.2.9** El Órgano de Control y Seguimiento podrá solicitar informes aclaratorios de dicha visita, realizando un informe final con la evaluación de lo observado y ser elevado al Concesionario para su toma de conocimiento.-

### **10.3 FUNCIONES DEL ORGANO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**

El Órgano de Control y Seguimiento deberá ejercer el poder de policía sin entorpecer la gestión del Concesionario. En especial, el Órgano de Control y Seguimiento deberá considerar los Derechos y los intereses de los Usuarios, las características de los servicios y los principios de continuidad, regularidad, calidad y generalidad en la prestación del servicio, en un todo de acuerdo en lo dispuesto en el Marco Regulatorio y este Contrato de Concesión.-

En tal sentido, y sin ser esta una enumeración de carácter taxativo, el Órgano de Control y Seguimiento deberá:

- 10.3.1** Aprobar un Reglamento interno, de acuerdo a los lineamientos previstos en el Contrato de Concesión, dicho reglamento deberá ser presentado al Concesionario para su toma de conocimiento antes de su aprobación definitiva dentro de los 90 (noventa) días de la firma del contrato. El Concesionario podrá exigir las modificaciones y adecuaciones que sean necesarias en función de lo establecido en el contrato de Concesión, **las cuales serán incorporadas en el reglamento.**
- 10.3.2** Emitir una decisión fundada sobre los pedidos de aprobación del Concesionario para actuar como sujeto expropiante, y para constituir restricciones al dominio y servidumbres administrativas relativa a la prestación, mejora y expansión del servicio, de conformidad con lo previsto en el presente contrato de Concesión. Asimismo deberá expedirse sobre la aprobación de los actos realizados por el Concesionario como sujeto expropiante, las decisiones previstas precedentemente serán dictadas en el plazo que fije el Órgano de Control y Seguimiento.-
- 10.3.3** Recibir y contestar las propuestas del Concesionario con respecto a cualquier aspecto de la Concesión.-
- 10.3.4** Asesorar al Concesionario, en caso de que este lo requiera expresamente, en la resolución de eventuales conflictos que puedan plantearse cuando sea necesario remover o adecuar instalaciones de terceros, a fin de permitir o facilitar la construcción y explotación de obras previstas, o en el caso que sea necesario utilizar la vía pública y/u ocupar el subsuelo para la instalación de cañerías, conductos y otras obras o construcciones afectadas al servicio.-



- 10.3.5** Expedirse en el requerimiento de auxilio de la fuerza pública efectuados por el Concesionario en los supuestos de situaciones que ameriten riesgos en la prestación de los servicios.-
- 10.3.6** Considerar, emitir decisión fundada y tomar las medidas conducentes con respecto a los pedidos de autorización que el Concesionario le presente, con el fin de eliminar las causas de infracciones cometidas por los Usuarios que ocasionen la contaminación de las fuentes de Agua o perjudiquen el servicio y/o las instalaciones operadas por el Concesionario, el Órgano de Control y Seguimiento deberá expedirse con celeridad.-  
Lo dispuesto precedentemente se entiende sin perjuicio de las facultades correspondientes al Organismo Provincial en materia de protección contra la contaminación del medio ambiente y los recursos naturales.-
- 10.3.7** Asesorar al Concesionario en los conflictos que se le puedan presentar para ejercer su derecho a la utilización y obtención de fuentes de agua, al vertido de efluentes y a la instalación, construcción o remodelación de obras relativas al servicio.-
- 10.3.8** “Cumplir y hacer cumplir el Contrato de Concesión del servicio público de provisión de Agua Potable y desagües cloacales y sus normas complementarias, realizando un eficaz control y verificación de la Concesión y de los servicios que el Concesionario preste a los Usuarios, y aplicar las sanciones que correspondan por el incumplimiento de cualquiera de las partes”.
- 10.3.9** Requerir del Concesionario los informes necesarios para efectuar el control de la Concesión, en la forma prevista en este Contrato de Concesión.-
- 10.3.10** Analizar y expedirse acerca del informe anual que el Concesionario deberá presentar, dar a publicidad sus conclusiones y adoptar las medidas que contractualmente corresponda.-
- 10.3.11** Atender los reclamos de los Usuarios por deficiente prestación del servicio o errores en la facturación.-
- 10.3.12** Producir en todo reclamo interpuesto una decisión fundada.-
- 10.3.13** Verificar la procedencia de las revisiones o ajustes, que deban aplicarse a los valores tarifarios.-
- 10.3.14** Elevar para su aprobación al Poder Ejecutivo Municipal los nuevos cuadros tarifarios y precios de los servicios que preste el Concesionario surgidos de las revisiones establecidas.-

- 10.3.15** Verificar que el Concesionario cumpla con el régimen tarifario vigente y toda otra obligación de índole comercial que surja del presente y de este contrato de Concesión.-
- 10.3.16** Participar en el proceso de modificación, renovación o la rescisión del contrato de Concesión, el rescate o la prórroga de la misma, elevando sus conclusiones fundadas al Poder Ejecutivo Municipal.-
- 10.3.17** Requerir al Poder Ejecutivo Municipal la intervención cautelar del Concesionario, cuando por culpa de este, se den causas de extrema gravedad y urgencias que afecten al buen servicio y ponga en peligro la salud de la población.-
- 10.3.18** Aprobar a pedido del Concesionario, aquellos bienes que deban ser afectados a expropiación o servidumbre para la extensión de los servicios.-
- 10.3.19** Mantener rigurosamente la confidencialidad de la información comercial que obtenga del Concesionario, sin perjuicio de lo establecido en el inciso i) de este artículo.-
- 10.3.20** Aprobar las gestiones y actividades que efectuó el Concesionario cuando actuó como sujeto expropiante.-
- 10.3.21** En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones y los objetivos de este contrato de Concesión, del Marco Regulatorio, y de las demás normas reglamentarias y disposiciones contractuales aplicables.-  
Las facultades enumeradas precedentemente no podrán ser ejercidas de manera tal que interfieran u obstruyan la prestación del servicio, en particular, la determinación de los medios que permitan la obtención de los resultados exigidos y comprometidos respectivamente.-

## **CAPITULO XI**

### **REGIMEN TRANSITORIO**

#### **11.1 TOMA DE POSESION**

### **11.1.1 FECHA Y HORA**

La toma de posesión será la que se fije de acuerdo a lo establecido en el punto 11.1.2. (Acta) del presente.

### **11.1.2 ACTA**

Se labrara un acta entre el Concedente y el Concesionario, donde se dejara constancia de la fecha de transferencia del servicio, fijándose la fecha y hora de la toma de posesión. El acta será firmada por las autoridades del Concesionario y del.-

## **11.2 INCUMPLIMIENTOS**

### **11.2.1 INCUMPLIMIENTOS DEL CONCESIONARIO**

En caso de que el Concesionario no concurra a la toma de posesión sin la adecuada justificación o deje de cumplir alguna obligación sustancial que impida la toma de posesión en la fecha pactada, el Concedente tendrá la opción de:

- a) Declarar resuelto de pleno derecho el contrato, siendo de aplicación en este caso, lo dispuesto en los Artículos “Rescisión por culpa del Concesionario y Extinción por culpa del Concesionario “.-  
El concesionario no será responsable si el incumplimiento se debiera a caso fortuito o fuerza mayor.-

### **11.2.2 INCUMPLIMIENTO DEL CONCEDENTE**

En el caso de que el Concedente no concurra a la toma de posesión sin la adecuada justificación o deje de cumplir otra obligación sustancial prevista en el contrato que impida efectuar la toma de posesión en la fecha prevista, el Concesionario deberá intimar al Concedente al cumplimiento de la obligación referida en un plazo de 30 (treinta) días. Si luego de vencido ese lapso persistiera el incumplimiento, el Concesionario podrá solicitar la resolución del contrato.-

## **11.3 CREDITOS A FAVOR DEL E.P.A.S**

Todos los créditos derivados de la prestación del servicio por causa o titulo anterior y posterior a la toma de posesión, serán de titularidad del E.P.A.S, en especial los siguientes créditos derivados de la prestación del servicio:

- 11.3.1** Servicio prestado y no facturado al momento de la toma de posesión.-

**11.3.2** Servicio facturado y no vencido al momento de la toma de posesión.-

**11.3.3** Servicio facturado y vencido, sin importar la antigüedad en la mora.-

**11.3.4** Convenios de consolidación de deudas, sin importar la antigüedad del mismo.-

**11.3.5** Gestiones judiciales y extrajudiciales de cobro por prestación del servicio.-

#### **11.4 REGIMEN TARIFARIO VIGENTE**

Con la firma del contrato de concesión se establece un valor por metro cúbico de agua potable en Pesos Seis con Diez Centavos más IVA (\$ 6,10 + IVA).

#### **11.5 DOMICILIOS**

A todos los efectos derivados del contrato, las partes constituyen su domicilio en:

El Concedente en la calle Gines Ponte y Don Bosco de la Localidad de Junin de los Andes Provincia de Neuquén.-

El Concesionario en la calle Santiago del Estero N° 426 de la ciudad de Neuquén Capital.-

#### **11.6 NOTIFICACIONES**

Se constituyen domicilios los arriba indicados donde se darán por validas las notificaciones que las partes se cursen, fijando la jurisdicción del Tribunal Superior de Justicia del Neuquén en un todo de acuerdo a lo dispuesto en el Apartado V de las Disposiciones Complementarias, Transitorias y Finales de la Constitución Provincial, renunciando a todo otro fuero o jurisdicción que pudiere corresponderle.-

#### **11.7 JURISDICCIÓN**

Para cualquier divergencia y/o cuestionamiento e interpretación que pueda suscitarse en la aplicación del presente contrato, las partes acuerdan someterse a la jurisdicción originaria y exclusiva del Tribunal Superior de Justicia, con asiento en la ciudad de Neuquén, renunciando a cualquier otro fuero y/o jurisdicción que por derecho les pudiera corresponder

En prueba de conformidad se firman cuatro (4) ejemplares de un mismo tenor y a un solo efecto.-

## **ANEXO I**

### **REGIMEN TARIFARIO DE LA CONCESIÓN**

#### **CAPITULO 1**

## DISPOSICIONES GENERALES

### ARTICULO 1: OBJETO

El Concesionario facturará las prestaciones a su cargo en el ámbito de la concesión, como así mismo los restantes cargos cuya obligación de pago es impuesta al usuario, de conformidad con lo establecido en el presente Régimen Tarifario.

### ARTICULO 2: VIGENCIA

Este Régimen Tarifario será de aplicación a partir de la fecha de toma de posesión por parte del Concesionario.-

### ARTICULO 3: FACULTADES DEL ORGANO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO

El Órgano de Control y Seguimiento evaluará todo pedido en materia tarifaria presentada por el Concesionario que considere necesaria a los efectos de la aplicación del presente Régimen Tarifario, considerando las normas establecidas en el contrato de Concesión.-

El Órgano de Control y Seguimiento resolverá fundadamente, aquellos casos que, por sus características singulares, requiriesen un tratamiento especial o bien no hubiesen sido previstos en el presente Régimen Tarifario.-

### ARTICULO 4: DEFINICIONES ESPECIFICAS

Al solo efecto de la aplicación del presente Régimen Tarifario se consideraran las siguientes definiciones:

**Categoría Domestico:** Comprende los inmuebles o partes de inmuebles particulares, destinados exclusivamente a vivienda familiar.-

**Categoría Domestico y Comercial:** Comprende a aquel inmueble destinado al uso familiar y comercial, donde el agua potable en esta última puede o no participar en el proceso productivo ó es parte para su funcionamiento.

**Categoría Comercial:** Comprende a los inmuebles destinados a actividades comerciales privadas o públicas, entendiéndose por tales aquellas actividades que siendo de una dependencia del Estado Provincial, Municipal o Nacional

desarrollen actividades destinadas a la venta o atención al Público en general y que cuenten con la habilitación comercial correspondiente.-

**Categoría Agua para la Construcción:** Comprende a los inmuebles públicos o privados en etapa de construcción hasta su finalización.-

**Categoría Industrial:** Comprende a inmuebles instalados en parques industriales, y otros fuera del ejido industrial.

**Categoría Baldío:** Aquel lote que careciendo de toda edificación no resulte objeto de habitación o uso de índole alguna y que no posean conexión de agua potable a la red de distribución.

Los lotes en estas condiciones que cuenten con alguna conexión Domiciliaria se considerarán inmuebles conectados al servicio, donde se deberá encuadrar dentro de la Categoría Agua para Construcción.

**Categoría Fiscales:** Comprende a inmuebles y dependencias del Estado Provincial, Municipal y Nacional.-

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

**Inmueble Conectado al servicio:** todo inmueble situado dentro del ámbito de la Concesión que tenga a su disposición a través de la correspondiente conexión domiciliaria servicios de Agua Potable y/o Desagües cloacales y/o Desagües Industriales, siempre que no le hubiera sido otorgada la desconexión o la no conexión del servicio.-

**Inmueble Desconectado del Servicio:** Todo inmueble situado dentro del ámbito de la concesión que tenga a su disposición servicios de Agua Potable y/o Desagües Cloacales y/o Desagües Industriales a través de la correspondiente conexión domiciliaria, y al que el Concesionario le hubiera otorgado la desconexión o no conexión del servicio. Esta definición es extensiva a aquellos inmuebles a los que se hubiere cortado el servicio por falta de pago.-

**Inmueble Deshabitado:** Todo inmueble con edificaciones, que no se encuentre habitado ni sea objeto de uso de índole alguna.-

## **ARTICULO 5: ALCANCE**

Todos los Usuarios a los cuales el Concesionario preste servicios alcanzados por las disposiciones del Marco Regulatorio y el Contrato de Concesión estarán sujetos al presente Régimen Tarifario, salvo disposición expresa del Órgano de Control y Seguimiento. Los Usuarios no abonarán ni al Concesionario ni a terceros otros montos que los resultantes de la aplicación del presente

Régimen Tarifario por hechos relacionados con la disponibilidad y/o uso de los servicios.-

## **ARTICULO 6: RESPONSABILIDAD DEL PAGO**

Serán responsables solidarios y obligados al pago por los servicios recibidos los Usuarios establecidos en el Anexo II, Artículo 38 y Artículo 39 del Reglamento del Usuario que forma parte del presente Contrato de Concesión.-

## **ARTICULO 7: INGRESOS DEL CONCESIONARIO**

### **7.1 Principio General**

EL Concesionario tendrá derecho a la facturación y cobro de todos los servicios que preste, según el alcance establecido en el Marco Regulatorio y el Contrato de Concesión. Los ingresos correspondientes por la prestación del servicio deberán provenir de la aplicación de las disposiciones del presente Régimen Tarifario.-

### **7.2 Ingresos por incumplimiento de los usuarios**

El Concesionario, previa autorización del Órgano de Control y Seguimiento según el análisis que este realice en cada caso general o particular, tendrá derecho a la facturación y cobro por trabajos vinculados con la prestación del servicio, originados en incumplimientos de las normas vigentes, por parte de usuarios claramente individualizados. Dicha facturación deberá tener en cuenta los costos incurridos por el Concesionario y afectara únicamente a los Usuarios a los que corresponda imputar el incumplimiento.

El Órgano de Control de Seguimiento podrá controlar la pertinencia de los costos mencionados, solicitando al Concesionario los informes correspondientes. Dichos informes deberán en todos los casos estar debidamente certificados por autoridad competente.-

### **7.3 Servicios Adicionales**

El Concesionario tendrá derecho a la facturación de montos originados en la prestación de servicio adicionales de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Concesión.-



## **7.4 Ingresos por Intereses de Financiamiento**

El Concesionario deberá financiar, en los casos expresamente previstos, y previa solicitud del Usuario, los cargos que se indican en este Régimen Tarifario. La tasa de interés a aplicar, será la que corresponda de acuerdo al Artículo 12 de la Ley 26.361 de Defensa del Consumidor.

Los plazos de financiamiento se establecen para cada cargo en particular, siendo obligación del Concesionario informar a los Usuarios al respecto.-

### **ARTICULO 8: PRECIOS MAXIMOS Y REBAJAS DISPUESTAS POR EL CONCESIONARIO**

Los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento se consideraran como valores máximos regulados. El Concesionario podrá establecer valores tarifarios y precios menores, en todos los casos con carácter general para situaciones análogas. Los descuentos que pudiera otorgar el Concesionario no deberán generar directa o indirectamente, variación alguna para los restantes Usuarios. En la factura correspondiente deberá consignarse el monto y concepto de la rebaja.-

El Concesionario podrá dejar sin efecto el beneficio otorgado, previa notificación al Usuario de tal hecho con 30 (treinta) días corridos de antelación.-

### **ARTICULO 9: EXENCIONES, REBAJAS Y SUBSIDIOS DISPUESTOS EN EL ANEXO IV DEL MARCO REGULATORIO MUNICIPAL**

El Concesionario deberá contemplar las exenciones, rebajas y subsidios incluidos en el Artículo N° 5 Anexo IV del Marco Regulatorio, destinado a paliar las situaciones de carencia e indigencia a tal efecto, se incluirá en las facturas de todas y cada una de la categoría el concepto de "APORTE SOCIAL".

Respecto de toda otra exención, rebaja y subsidios que existiere o pudiere disponerse en el futuro, la autoridad pública competente que lo dispusiere compensará al Concesionario con el monto equivalente al costo emergente de los mismos, entendiéndose por tal a las sumas dejadas de percibir en virtud de dichas exenciones, rebajas o subsidios.

Los informes confeccionados a tal efecto por el Concesionario deberán ser certificados mensualmente por la autoridad jerárquica Administrativa que correspondiese. La compensación será efectivizada dentro de los 30 (treinta) días corridos siguientes al periodo de facturación correspondiente.-

## **ARTICULO 10: COMPENSACION POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A ASENTAMIENTOS EDILICIAMENTE PRECARIOS**

En los casos establecidos en el Contrato de Concesión, el Concedente compensará al Concesionario los montos debidos por la prestación del servicio a los asentamientos ediliciamente precarios. La compensación será efectivizada dentro de los 30 (treinta) días corridos siguientes al periodo de facturación correspondiente.-

## **ARTICULO 11: REDUCCIÒN Y/O CORTE DEL SERVICIO**

El Concesionario estará facultado para proceder a reducir el suministro, hasta un máximo de 300 gr. de presión, bajo las normativas dispuestas en el Anexo III punto 3.4, del Marco Regulatorio Municipal para casa de familia cuyo destino sea el consumo humano por atrasos en el pago de las facturas correspondientes, sin perjuicio de los cargos por mora e intereses que correspondieren. Para el resto de las categorías de facturación indicadas en el presente Régimen Tarifario, el Concesionario podrá optar por el corte del servicio, para ambos casos se deberá proceder respetando las siguientes disposiciones:

**11.1** La mora incurrida en más de una factura, se configurara en forma automática y deberá ser, como mínimo de 3 (tres) periodos a partir del vencimiento original de la misma, o en el atraso de 1 (uno) factura por más de 180 (ciento ochenta) días.-

**11.2** El Concesionario deberá haber reclamado el pago previamente y por escrito, como mínimo en una ocasión, y por el término de 15 (quince) días al pago de lo adeudado.-

**11.3** El Concesionario deberá cursar al Usuario un aviso previo a la reducción y/o corte del servicio con no menos de 7 (siete) días de antelación, con excepción de aquellos casos en que se compruebe un incumplimiento del Usuario de pagos intimados por resolución judicial, o sobre lo que exista acuerdo entre el Usuario y el Concesionario a raíz de una mora anterior.

**11.4** En caso de reducción y/o corte del servicio y una vez efectivizado el pago por parte del Usuario de la deuda existente, así como del cargo de reconexión y/o restablecimiento de la presión establecidos en los Articulo 35 y 36 respectivamente del presente Régimen Tarifario, el Concesionario deberá restablecer el servicio en un plazo de 48 (cuarenta y ocho) horas. Vencido este plazo sin que el Concesionario hubiere restablecido el servicio, este no tendrá derecho a percibir suma alguna devengada a partir de ese momento y hasta el restablecimiento efectivo del servicio, debiendo resarcir al Usuario en la factura siguiente con una suma mensual equivalente al 6 % (seis) por ciento del total

facturado en el último mes calendario anterior en el que le hubiere prestado el servicio, calculado en base a la tarifa aplicable al momento de la reconexión.-

**11.5** En caso de que el Usuario no efectivice el pago dentro de los 30 (treinta) días corridos posteriores al corte del servicio, el Concesionario tendrá derecho a facturar un monto adicional equivalente al cargo de Desconexión establecido en el Artículo 34 del presente Régimen Tarifario.-

**11.6** En caso que el Concesionario hubiere efectuado la reducción y/o corte del servicio a un Usuario, y el Organismo de Control y Seguimiento comprobara la improcedencia de la medida, el Concesionario deberá restablecer el servicio en un plazo de 24 (veinticuatro) horas. Resultara aplicable lo establecido en el Artículo 11.4.-

**11.7** El Concesionario podrá cortar el servicio y anular las conexiones clandestinas que detectare, previo aviso al Órgano de Control y Seguimiento, quien podrá impedir el corte del servicio, disponiendo la regularización de dichas conexiones con la obligación de compensar debidamente, en su caso, al Concesionario. En estos supuestos será aplicable lo establecido en el Artículo 9 del presente Régimen Tarifario.-

**11.8** El Concesionario no podrá efectuar la reducción y/o corte del servicio en los siguientes casos:

**11.8.1** 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.-

**11.8.2** Cuando existiere por parte del Usuario, un reclamo por la factura en cuestión, pendiente de resolución por el Concesionario dentro del plazo establecido en el Contrato de Concesión.-

**11.8.3** Cuando el Órgano de Control y Seguimiento prohibiera al Concesionario la efectivización de la reducción y/o 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, el Órgano de Control y Seguimiento será responsable del pago del servicio prestado desde que hubiere dispuesto la referida prohibición, salvo que la prohibición se efectuó por sentencia judicial, a tal efecto el órgano de control y seguimiento quedara exento de abonar a su cargo la prestación del servicio por ese hecho.-

## **ARTICULO 12: NOTIFICACIONES FEHACIENTES**

En todos los casos donde sea obligación del Concesionario 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 que hubiere indicado el Usuario al Concesionario para la remisión de las facturas.-

## **CAPITULO 2**

### **NORMAS DE FACTURACIÓN**

#### **ARTICULO 13: EJECUTABILIDAD**

Las facturas, liquidaciones o certificaciones de deuda que emita el Concesionario por los servicios que hubiere prestado, tendrán fuerza ejecutiva y su cobro judicial se efectuara mediante procedimiento de cobro sumario en pesos.-

Se incluyen en las presentes liquidaciones todos los conceptos facturados, según se establecen en el Contrato de Concesión

#### **ARTICULO 14: PERIODICIDAD DE LA FACTURACIÓN**

La periodicidad de la facturación de los servicios prestados, será determinada por el Concesionario, no pudiendo establecerse periodos menores a 1 (uno) mes calendario entre facturas. Toda modificación en la periodicidad de la facturación deberá ser notificada al Órgano de Control y Seguimiento y a los Usuarios correspondientes, con una antelación mínima de 60 (sesenta) días corridos.-

#### **ARTICULO 15: ENVIO DE LAS FACTURAS**

El Usuario deberá recibir las facturas con 5 (cinco) días de antelación a la fecha de su vencimiento original. En caso de que un Usuario alegara la falta de recepción de la factura en tiempo, no lo exime del pago sin perjuicio de la facultad de realizar el correspondiente reclamo.-

Cuando el Usuario se encontrara imposibilitado de pagar su factura en los lugares habilitados por el Concesionario al efecto, podrá solicitar al Concesionario un medio alternativo de pago. Este deberá atender el requerimiento y habilitar la forma de pago propuesta u otra que permita al Usuario efectuar el pago. Salvo en aquellos casos de Usuarios que acrediten imposibilidad ambulatoria, los gastos que demanden las formas especiales de

pago habilitadas según lo establecido en este párrafo, serán cargadas al Usuario solicitante.-

El concesionario podrá ofrecer y adherir a los usuarios por medio de mecanismos informáticos que permitan para el envío –recepción de las facturas a través del Sistema de Facturación Sin Papel.

## **ARTICULO 16: FACTURACION A NUEVOS USUARIOS**

La fecha de iniciación de la facturación de servicios prestados por el Concesionario a Usuarios no servidos a la fecha de comienzo de la vigencia del presente Régimen Tarifario, se determinara de acuerdo a los siguientes casos:

### **16.1 INMUEBLES CON CONEXIÓN INSTALADA**

Todos los Usuarios que contaren con conexión Domiciliaria instalada para la provisión de cualquiera de los servicios Concesionados, tendrán obligación de pago a partir del día siguiente de la habilitación del servicio. Será responsabilidad del Concesionario la comunicación al Usuario de dicha fecha.-

### **16.2 INMUEBLES SIN CONEXIÓN INSTALADA**

Todos los Usuarios que no contaren con conexión Domiciliaria del servicio, tendrán obligación de pago a partir de la habilitación del servicio como radio servido y se facturara de acuerdo a la categoría de abastecimiento que registra el inmueble y de corresponder lo establecido en el Artículo N° 22 del presente Régimen Tarifario.

### **16.3 INMUEBLES CON MODIFICACIONES**

Para aquellos inmuebles en los cuales correspondiere un cambio en la categorización según lo establecido en el Artículo 4 del presente Régimen Tarifario, o cuando en los mismos se verificaren modificaciones que afecten los montos a facturar por los servicios prestados, la facturación modificada podrá ser realizada a partir del primer día del mes siguiente a aquel en que las modificaciones fueron constatadas por el Concesionario o bien comunicadas por el Usuario, lo que fuera anterior.

Para el caso de constatación por el Concesionario será de aplicación lo establecido en los Artículos 17 y 25 del presente Régimen Tarifario.-

## **ARTICULO 17: TRANSFORMACIONES DE LOS INMUEBLES, SITUACIONES DE IIRREGULARIDAD O TRANGRESIONES A LA NORMATIVA VIGENTE**

### **17.1 OBLIGACIONES DE COMUNICAR MODIFICACIONES**

Los Usuarios tendrán la obligación de comunicar por escrito al Concesionario toda transformación o modificación de los respectivos inmuebles u otro hecho que pudiera implicar una alteración de los valores facturados, dentro de los 30 (treinta) días contados a partir del inicio de tales hechos. El Concesionario establecerá la información que requerirá a estos efectos, así como el medio por el cual recibirá las respectivas comunicaciones.-

En caso de modificaciones edilicias el Usuario de ser posible deberá proporcionar al Concesionario según corresponda:

- El plano general de obra para los casos de remodelación o ampliación de un inmueble.
- El plano general de obra y un croquis de ubicación del punto de conexión domiciliaria, para los casos de nuevas construcciones y/o nueva conexión domiciliaria, debiéndose adecuar a las reglamentaciones vigentes.-
- Detalles o planos correspondientes para los casos de demolición o supresión de superficie cubierta.-

Sin perjuicio de la información que pueda proporcionar el Usuario, éste permitirá al Concesionario la verificación e inspección In-situ de la transformación o modificación que ha sufrido el inmueble, con el propósito de mantener los archivos catastrales actualizados. Independientemente de lo expresado, el Concesionario podrá realizar inspecciones periódicas en los inmuebles, así como solicitar toda otra información pertinente.-

## **17.2 CASOS DE INCUMPLIMIENTO**

Si el Concesionario comprobare la existencia de transformaciones o modificaciones no declaradas por el Usuario a las que hace referencia el Artículo anterior, en virtud de las cuales el Concesionario hubiese liquidado facturas por un importe menor al que hubiere correspondido, el Concesionario procederá a la reliquidación de dichas facturas por un plazo retroactivo de 6 (seis) meses, a valores vigentes al momento de la comprobación. En estos casos se adicionara los recargos establecidos en el Artículo 24 del presente Régimen Tarifario.-

En el caso de que el Concesionario detectare Usuarios que estuviesen recibiendo servicios sin la correspondiente facturación, el Concesionario facturará los montos correspondientes a valores vigentes a la fecha debidamente documentada de la detección, adicionando un periodo retroactivo de 6 (seis) meses, desde dicha fecha más los recargos establecidos en el Artículo 24 del presente Régimen Tarifario, para dicho periodo.-

## **ARTICULO 18: REQUISITOS DE LAS FACTURAS EMITIDAS POR EL CONCESIONARIO**

### **18.1 INDICACIONES MINIMAS**

El Concesionario deberá comunicar a los Usuarios todos los elementos necesarios que le permita calcular los valores tarifarios que le fueran facturados. Sin perjuicio de las exigencias establecidas en las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, en las facturas que emita el Concesionario deberá indicar, como mínimo, lo siguiente:

- Nombre y domicilio del Usuario
- Fecha de emisión
- Ubicación del Inmueble
- Clave Catastral
- Número de cuenta
- Numero de factura
- Metros cúbicos facturados
- Valor del metro cúbico
- Condición del contribuyente ante el impuesto al valor agregado
- Tipo de categoría y clase para el inmueble facturado
- Superficies de tierra y superficies edificadas
- Periodo facturado
- Fecha de vencimiento
- Fecha límite para pago en Bancos o Entidades Autorizadas
- Total a pagar
- Indicación de los elementos constitutivos de la facturación realizada, discriminando los montos correspondientes a cada factor de servicio y cargos específicos aplicados
- Fecha de control de medición si correspondiere
- Caudales suministrados, asignados o estimados
- Intereses por mora y montos resultantes
- Descuentos por multas al Concesionario
- Importes de otros descuentos, exenciones, rebajas o subsidios aplicados
- Porcentaje y/o monto de la tasa por sostenimiento del Órgano de Control y seguimiento, si correspondiere
- Lugares y forma de pagos
- Domicilio y teléfonos para reclamos
- Domicilio Legal y Contractual

#### **ARTICULO 19: COMPONENTES TARIFARIOS**

El Concesionario tendrá derecho a la facturación y cobro exclusivamente de los siguientes conceptos por el servicio, respetando las disposiciones particulares que se establecen en el capítulo 4 del presente Régimen Tarifario. Ello sin perjuicio de la prestación y correspondiente facturación de los servicios especiales establecidos en el Capítulo 5.-

Ubicación Inmueble	Característica	Tipo de Inmueble	Solicitud del Usuario	Conceptos facturados al Usuario	Referencia a Artículo	Observaciones
--------------------	----------------	------------------	-----------------------	---------------------------------	-----------------------	---------------

En Áreas Servidas	<b>Con Conexión Instalada</b>	Habitado	N/C	Servicio a Inmueble	28	Cargo de Reestablecimiento de presión Artículo 36
En Áreas Servidas		Deshabitado	Ninguna	Servicio a Inmueble	28	
En Áreas Servidas			Solicitud de Desconexión	Cargo de Desconexión	34	
En Áreas Servidas				Cargo de Reconexión y Servicio a Inmueble	28 Y 35	
En Áreas Servidas	<b>Sin Conexión Instalada</b>	Habitado	N/C	Cargo de Conexión y Servicio a Inmueble	28 Y 31	
En Áreas Servidas		Deshabitado	Ninguna	Cargo de Conexión y Servicio a Inmueble	28 Y 31	
En Áreas Servidas		Baldío	Solicitud de Conexión	Cargo de Conexión y Servicio a Inmueble	28 Y 31	

## ARTICULO 20: REGIMEN DE FACTURACION Y COBRO DE LOS SERVICIOS

### 20.1 SUJECION AL REGIMEN TARIFARIO

Todos los inmuebles ubicados en el área servida, aun cuando carezcan de conexiones domiciliarias, estarán sujetos a las disposiciones del presente Régimen Tarifario.-

### 20.2 CATEGORIZACIÓN

El Concesionario tendrá derecho a facturar los servicios que preste a los inmuebles comprendidos en los siguientes tipos de abastecimiento:

- a- Para consumo “Domestico”.
- b- Para consumo “Comercial”.



- c- Para “Grandes Consumos”.
- d- Para Consumo de la “Construcción”.
- e- Para Consumo en Inmuebles y Dependencias del Estado Nacional, Provincial y Municipal.
- f- Baldíos.

## **ARTICULO 21: REGIMEN DE COBRO POR SISTEMA ESTIMADO**

**21.1 PARA CONSUMO DOMESTICO:** a los Usuarios comprendidos en la categoría de abastecimiento para consumo domestico, les serán facturados los consumos de acuerdo a las siguientes normas:

**21.1.1 Clase 1a: En casa habitación Uso exclusivo familiar** A los efectos de la facturación de los inmuebles clasificados en la Categoría Domestico Clase 1.a., se establece un consumo mínimo de 30,00 metros cúbicos mensuales para todas aquellas casas habitaciones de uso exclusivo familiar con una superficie cubierta de hasta 70,00 m<sup>2</sup>. Por el excedente de la superficie básica establecida se adicionara un consumo de 0,20 metros cúbicos mensuales por metro cuadrado excedente a la superficie cubierta. Para esta categoría se establece para todos los casos una superficie regable de 180,00 metros cuadrados. De existir servicio de Micromedición de caudales, el consumo mínimo será de 20,00 m<sup>3</sup> mensual.

**21.1.2 Clase 1.b. En casa habitación uso familiar y explotación comercial**  
A los usuarios comprendidos en la categoría de abastecimiento Domestico Clase 1.b., les serán facturados los consumos de acuerdo a las siguientes normas:

-Se establece un consumo mínimo de 34,00 metros cúbicos mensuales para todas aquellas casas habitaciones de hasta 60,00 metros cuadrados, y 235,00 metros cuadrados de superficies cubiertas y regables, respectivamente.

Por los excedentes de las superficies básicas establecidas en el párrafo anterior, se adicionaran los siguientes consumos:

- 1- 0,2 metros cúbicos mensuales por metro cuadrado excedente a la superficie cubierta.
- 2- 0,5 metros cúbicos mensuales por cada 10,00 metros cuadrados o fracción menor de 10,00; excedente a la superficie regable básica.

Quedando a criterio del Concesionario la exigencia de la colocación de medidor para aquellos usuarios en casa habitación uso familiar y explotación comercial, donde el agua potable participa como elemento indispensable para ejercer la actividad para ésta Clase, los usuarios que instalen medidor de caudales, se establecerá un consumo mínimo de 70,00 metros cúbicos.

En casa habitación uso familiar y explotación comercial donde el agua no participa de la actividad para aquellos usuarios que instalen medidor de caudales se establecerá un consumo mínimo de 30,00 metros cúbicos.

De conformidad -para ambos- con lo dispuesto por el Artículo N° 23 del presente Régimen Tarifario.

Para el caso de que en un mismo terreno existiesen más de una casa habitación, el volumen total de agua potable a facturar por mes, resultara de la sumatoria total de los volúmenes parciales que resulte del cálculo por cada casa habitación considerándose el siguiente criterio:

Hasta una superficie cubierta de 70,00m<sup>2</sup>, se considerara un consumo mínimo de 30m<sup>3</sup> de agua potable y por cada m<sup>2</sup> de superficie cubierta excedente, se adicionará 0.2m<sup>3</sup> de agua potable. En caso de que este terreno cuente con servicio medido, el consumo mínimo total a facturar por mes, resultara de la sumatoria parcial de 20m<sup>3</sup> por cada casa habitación.

### **21.1.3 Clase 2: En unidades funcionales comprendidas en el Régimen de la Ley Nacional 13.512 de propiedad horizontal.**

Se fija un consumo mínimo de 24,00 metros cúbicos mensuales para toda unidad funcional de hasta 70,00 metros cuadrados de superficie cubierta.-

Para los excedentes de la superficie cubierta básica, se aplicará la metodología establecida en el Artículo 21.1.1 del presente Régimen Tarifario.

Quedan excluidas de lo dispuesto, las unidades funcionales que cuenten con una o más conexiones que las abastezcan de manera exclusiva e independiente de las restantes unidades funcionales que posea el inmueble servido y que se encontraren con servicio medido, siendo de su exclusiva responsabilidad el pago de los servicios facturados. Para los edificios en Propiedad Horizontal que cuenten con servicio de medición de caudales el cargo por el consumo mínimo mensual será de 15,00 metros cúbicos por mes por unidad funcional o unidad habitacional.

### **21.1.4 Clase 3: En casa habitación de zonas subrurales y rurales.**

A los efectos de la facturación, será de lo aplicado analógicamente en lo establecido a la categoría Domestico, de corresponder con el Artículo 21.1.1 ó Artículo 21.1.2, del presente Régimen Tarifario.-

### **21.1.5 Clase 4: En casa habitación con piscinas.**

Se facturará por el régimen de micro medición, de conformidad a lo establecido en el Artículo 23 del presente Régimen Tarifario, con un consumo mínimo de 25,00 metros cúbicos.-

A los fines de la presente clasificación, se considerará superficie cubierta a la suma de las superficies de cada una de las plantas que componen la edificación del inmueble; y, como superficie regable a la diferencia entre la superficie total del terreno y la parte del mismo en la que se encuentra emplazada en la base de la edificación.-

**21.2 PARA CONSUMO COMERCIAL:** Para el abastecimiento de agua para consumo comercial, los consumos a facturar se establecerán de la siguiente manera:

**21.2.1 Clase 1: En que el agua participa como elemento indispensable para ejercer la actividad.**

Se fijará la colocación de medidores de caudales, de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 23 del presente Régimen Tarifario, con un consumo mínimo de 70,00 metros cúbicos.-

**21.2.2 Clase 2: En la que el agua no participa de ninguna forma en la actividad.**

El consumo mínimo se fija en 15,00 metros cúbicos mensuales para todos aquellos comercios que posean un núcleo sanitario.-

En los casos en que existan más de un núcleo sanitario y hasta tres, se adicionaran tantos consumos mínimos como unidades adicionales posean. Cuando se supere el máximo previsto en el párrafo anterior se aplicará el consumo por servicio medido, siendo su consumo mínimo de 30,00 m<sup>3</sup> por mes.

**21.3 PARA GRANDES CONSUMOS:** Para el abastecimiento de Agua Potable para grandes consumidores, se establecerá el siguiente criterio según:

**21.3.1 Clase 1: Industriales.**

Industrias emplazadas en parques industriales o similares, se deberá exigir la colocación de medidor de caudales. Si el agua participa de la actividad el consumo mínimo por mes será de 70,00 metros cúbicos ó el 20 % de los metros cúbicos que declaren necesitar el que fuera mayor. Si el agua potable NO participa de la actividad el consumo mínimo por mes con medidor será de 30,00 m<sup>3</sup> por mes.

**21.3.2 Clase 2: Otros**

Otras Industrias ubicadas en áreas fuera de parques Industriales se deberán exigir la colocación de medidor de caudales. Si el agua participa de la actividad el consumo mínimo por mes será de 70,00 metros cúbicos ó el 20 % de los metros cúbicos que declaren necesitar el que fuera mayor. Si el agua potable NO participa de la actividad el consumo mínimo por mes con medidor será de 30,00 m<sup>3</sup> por mes.

**21.4 PARA CONSUMO DE LA CONSTRUCCION:** El consumo de agua para la construcción, será fijado en:

**21.4.1 Clase 1: En construcciones individuales.**

Estimativamente se establece un mínimo de 30,00 metros cúbicos.- De existir servicio de Micromedición de Caudales el consumo mínimo a facturar será de 15,00 metros cúbicos m<sup>3</sup> por mes.

#### **21.4.2 Clase 2: En construcciones masivas.**

Estimativamente se establece un consumo mínimo de 30,00 metros cúbicos por cada unidad habitacional o por cada nivel de piso que compone la construcción masiva. De existir servicio de Micromedición de caudales se factura un mínimo de 15,00 metros cúbicos por cada unidad habitacional o por cada nivel de piso que compone la construcción masiva, o el 20% de los metros cúbicos que declaren necesitar; el que fuera mayor.-

#### **21.5 PARA CONSUMO EN INMUEBLES Y DEPENDENCIAS DEL ESTADO NACIONAL, PROVINCIAL Y MUNICIPAL.**

El consumo de Agua Potable a propiedades del Estado Nacional, Provincial o Municipal, se facturará con servicio medido, con un consumo mínimo de 20,00 metros cúbicos por mes para oficinas públicas, para el caso de los establecimientos educativos e instructivos, centro recreativos natatorios y/o deportivos, se facturará Setenta (70) metros cúbicos por mes. Hasta la efectiva instalación del medidor se facturara estimativamente de acuerdo a lo establecido en el Artículo 21.1.2 Clase 1.b del presente Régimen Tarifario.

#### **21.6 BALDIOS.**

**Clase 1:** Categorizados como terrenos particulares

**Clase 2:** Categorizados como terrenos del Estado Nacional, Provincial y Municipal.-

A los Usuarios propietarios o poseedores de terrenos baldíos (Clase 1 ó Clase2), con frente a redes de distribución de Agua Potable y colectora cloacal encuadrados como radio servido se le facturará la tarifa vigente equivalente a 10,00 metros cúbicos de Agua Potable mensuales, con mas la incidencia en los casos de encontrarse con frente a red de colectora cloacal de acuerdo a lo establecido en el Artículo 22 del presente Régimen Tarifario.

Asimismo a esta clase de Usuario, no se le otorgará permiso de conexiones de Agua y/o cloacas mientras esté registrado en la misma categoría.-

**21.7** El Concesionario deberá establecer la reglamentación de una Tarifa Social, ( Marco Regulatorio Municipal – Ordenanza N° 2202/2012 – Anexo IV Artículo 5º), para aquellos propietarios de vivienda única de ocupación permanente, a los que se le compruebe incapacidad de afrontar el pago del servicio de Agua Potable y Saneamiento; dicha reglamentación deberá ser presentada en un plazo no mayor de 180 (ciento ochenta) días corridos de la toma de posesión, ante el Órgano de Control y Seguimiento para su aprobación

y puesta en vigencia. Aplicada la Tarifa Social, se pondrá en vigencia automáticamente el concepto de APORTE SOLIDARIO, en las demás facturas de todas las categorías que se encuentren registradas en la base de datos del Concesionario en calidad de usuarios del servicio, y hasta tanto dure el beneficio.

## **ARTICULO 22: SERVICIOS EFLUENTES CLOCALES**

En aquellos casos en que junto con el servicio de Agua Potable, se preste el de desagüe de líquidos cloacales, al importe facturado por agua potable exclusivamente, se le adicionará un 80 % (ochenta por ciento) calculado sobre dicho importe en concepto de prestación del servicio de saneamiento.-

Exclusivamente para el caso de los usuarios domésticos categorizados, según el Artículo 21.1.1.clase 1.a “**en casa habitación uso exclusivo familiar**” (y de corresponder también, a los categorizados en el Artículo 21.1.1.4 clase 3), al importe facturado por agua potable exclusivamente, se le adicionará un 50 % (cincuenta por ciento) calculado sobre dicho importe, en concepto de prestación del servicio de saneamiento hasta la colocación del efectivo medidor. Instalado el mismo regirá la aplicación del 80% en concepto de Saneamiento.

## **ARTICULO 23: REGIMEN DE MICROMEDICION**

### **23.1 MEDIDORES**

En todo inmueble con conexión existente en el que no existiere sistema instalado de micromedición de volúmenes, el usuario correspondiente deberá tramitar e Instalarlo o podrá solicitar a su cargo al Concesionario, la instalación del mismo abonando el cargo que correspondiere según lo establecido en el presente Régimen Tarifario.-

Asimismo el Concesionario podrá hacer uso de la facultad para la instalación del sistema de micromedición, en cuyo caso el Usuario tendrá obligación del pago del cargo de Micromedición establecido en el Artículo 37 del presente Régimen. A estos efectos, el Concesionario deberá comunicar al Usuario correspondiente su decisión con una antelación de 30 (Treinta) días corridos a la efectivización de la instalación.-

En dicha comunicación el Concesionario deberá indicar los alcances e implicancias del sistema, incluyendo también fecha de instalación prevista. Una vez instalado el sistema de micromedición, se le facturara al Usuario, de corresponder, los consumos mínimos mensuales establecidos para cada categoría de consumo, en un todo de acuerdo a lo normado en el presente Régimen Tarifario. Esta forma de determinar los volúmenes a facturar será de carácter irreversible para el inmueble correspondiente.-

## **23.2 CONSORCIOS SUJETOS A MICROMEDICIÓN**

El Concesionario tendrá derecho a facturar los servicios que preste a los inmuebles en propiedad horizontal, con cargo a los consorcios de propietarios constituidos de acuerdo a la Ley Nacional N° 13.512 , cuando los mismos sean objeto de la instalación del servicio medido. Asimismo, el consorcio de propietarios podrá solicitar la facturación al mismo, a través de su representante común autorizado. En estos casos, el Usuario será el consorcio de propietarios como persona jurídica responsable del pago del importe total de la factura del inmueble.-

Quedan excluidas de lo dispuesto en este artículo, las unidades funcionales que cuenten con una o más conexiones que las abastezcan de manera exclusiva e independiente de las restantes unidades funcionales que posea el inmueble servido. Aquellas unidades funcionales que, con posterioridad a la incorporación al régimen de facturación al consorcio sean provistas de conexiones independientes, quedaran excluidas de dicho régimen a partir de su fecha de habilitación, siendo de su exclusiva responsabilidad el pago de los servicios facturados.-

## **23.3 OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO**

Serán obligaciones del Concesionario en relación con lo establecido en el artículo 23.2:

**23.3.1** Comunicar a los Usuarios de las unidades funcionales involucradas y al consorcio de propietarios el cambio de modalidad de facturación y sus efectos, con por lo menos 30 (Treinta) días corridos de anticipación.-

**23.3.2** Brindar información respecto de la factibilidad de independizar la facturación del servicio a determinadas unidades funcionales.-

## **23.4 REDUCCIÓN Y/O CORTE DEL SERVICIO**

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 11 del presente Régimen Tarifario, el Concesionario deberá emitir una comunicación fehaciente dirigida al usuario que de tratarse -de un edificio en Propiedad horizontal- a la Administración del consorcio de propietarios, al efecto de informar el estado de situación de la deuda que mantiene el inmueble y la fecha en que, conforme a los plazos establecidos, procederá a la reducción y/o corte del servicio.-

## **23.5 LECTURA DE MEDIDORES**

El Concesionario realizará la lectura de medidores con la periodicidad que requiera la facturación en cada caso. Solamente en caso de imposibilidad excepcional de lectura y con razón fundada, el Concesionario podrá estimar los volúmenes a facturar siempre que ello no se realice en más de 2 (dos) ocasiones en el año, y por un lapso total anual no mayor de 4 (cuatro). Tal estimación de volumen se efectuará promediando los consumos registrados por servicio medido a iguales periodos de años anteriores o bien de los tres últimos periodos facturados al mismo Usuario, mientras el medidor funcione correctamente.-

El Concesionario deberá mantener un registro de estas situaciones, el cual estará a disposición del Órgano de Control y Seguimiento a los fines de estimaciones realizadas.-

El acceso al medidor estará limitado al personal que indique el Concesionario, y es también quien deberá permitir al Usuario su correspondiente lectura; En ocasión, tal lectura podrá ser efectuada por el usuario cuando sea el momento en que el trabajo sea llevado adelante por el concesionario y el Usuario se lo solicite con justa causa.-

En caso que se comprobare el funcionamiento erróneo del medidor, de forma tal que indicase consumos en exceso de aquellos que el Usuario hubiese demostrado como validos, corresponderá la refacturación de los servicios prestados. En caso que el Concesionario comprobare una indicación en menos del medidor por hechos no atribuibles al Usuario, no corresponderá refacturación alguna.-

El inicio de la lectura de medidores nuevos, se efectuara a partir del día de su instalación. En caso de que la fecha señalada no coincidiera con la del primer día de un periodo de facturación al consumo obtenido efectivamente por medición se continuara facturando por consumo estimado o hasta el vencimiento de la factura para ese periodo.-

En caso de efectuarse el reemplazo o puesta en cero del medidor instalado, tal hecho deberá ser comunicado al Usuario por el Concesionario.-

## **CAPITULO 3**

### **REGIMEN DE RECARGOS E INTERESES**

El Régimen de intereses por mora, como así también los recargos destinados a rembolsar los perjuicios erogados en razón de las acciones que deba realizar el Concesionario para percibir los montos adeudados, será el que se establece en este capítulo. Los porcentajes podrán ser modificados por el Concesionario a efectos de mantener la significación de los mismos durante todo el plazo de la Concesión.-

#### **ARTICULO 24: REGIMEN APLICABLE A LA FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS**

## **24.1 INTERESES POR MORA**

Luego del vencimiento original de la factura y hasta el día del efectivo pago, se aplicará un interés resarcitorio diario sobre el monto original y por el tiempo transcurrido en mora. La tasa de interés no será superior a la que resulte de aplicar lo establecido en el Artículo 12 de la Ley 26.361 Ley de Defensa del Consumidor.

## **24.2 INICIO DE ACCIÓN JUDICIAL**

Los Usuarios están obligados al pago de sus facturas, a la fecha de su vencimiento y en el lugar que a tal efecto indique el Concesionario. La falta de pago de las mismas en tiempo y forma, constituirá automáticamente en mora al usuario, previa intimación extrajudicial, se procederá a iniciar la acción judicial ejecutiva de cobro sumario en pesos, siendo el Usuario responsable del pago de las costas y los honorarios judiciales.-

## **24.3 FACULTADES SOBRE LAS DEUDAS**

El Concesionario podrá otorgar facilidades de pago en relación a las deudas que los Usuarios mantengan con él, respetando los principios de generalidad e igualdad en la prestación del servicio.-

## **ARTICULO 25: REGIMEN APLICABLE EN LOS CASOS DE REFACTURACIÓN**

Toda situación de clandestinidad y/o incumplimiento de obligaciones por parte de los Usuarios, y que genere la necesidad de refacturar periodos, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 17 del presente Régimen Tarifario, determinará la aplicación de un recargo del 20 % (veinte por ciento) por sobre los valores que hubiere correspondido facturar si dicha situación no hubiere existido, con arreglo a los plazos establecidos en dicho artículo. Ello sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 22 del presente Régimen Tarifario.-

## **ARTICULO 26: REGIMEN APLICABLE A LA DEVOLUCIÓN DE IMPORTES A LOS USUARIOS**



Las devoluciones de importes monetarios a los Usuarios por la facturación de prestaciones contempladas en el presente Régimen Tarifario, cuando mediase incumplimiento, error u omisión del Concesionario con respecto a la aplicación de cualquier norma legal, contractual o reglamentaria, se sujetarán a un régimen de intereses igual al establecido en el Artículo 24 del presente Régimen Tarifario.-

## **ARTICULO 27: FACTURAS IMPUGNADAS**

En caso de que un Usuario formule reclamo sobre una factura ya cancelada, los ajustes en menos que pudieran determinarse, ya fuere por el Concesionario o por el Órgano de Control y Seguimiento, serán deducidos del monto de la factura inmediata posterior a la fecha de resolución correspondiente y así sucesivamente hasta su cancelación total. Añadiéndose los intereses a favor del Usuario que correspondieren por aplicación del artículo anterior.-

La interpelación de un reclamo sobre una factura con antelación a su vencimiento original, conferirá al Usuario derecho al pago parcial a cuenta, equivalente al monto de la última factura anterior cancelada, hasta tanto el Concesionario se expidiese.-

En caso de que el reclamo prosperase total o parcialmente, el Concesionario deberá emitir una nueva factura otorgando un nuevo plazo para el pago, no inferior a 15 (quince) días corridos.-

En caso de que el reclamo fuera denegado, el Concesionario podrá refacturar indicando un nuevo vencimiento no inferior a 15 (quince) días posteriores a la fecha de la resolución, adicionando un recargo del 10 % (diez por ciento) sobre el valor original, mas intereses resarcitorios que pudieran corresponder conforme al Artículo 24.1. La resolución respectiva deberá ser debidamente notificada.-

En todos los casos deberá deducirse el pago a cuenta que se hubieren efectuado.-

## **CAPITULO 4**

### **DETERMINACION TARIFA**

## **ARTICULO 28: SERVICIO A INMUEBLES**

Las prestaciones a inmuebles conectados al servicio serán facturadas de acuerdo con las siguientes formulas genéricas:

$$MF = Qa * P$$

o

$$MF = Mac * P$$

**Donde:**

**MF:** Monto a facturar (\$ por periodo)

**Qa:** Volumen asignado de agua potable a facturar (m<sup>3</sup> por mes) determinado según lo indicado en el artículo 28.1.-

**Mac:** Mínimo asignado a la categoría según Régimen Tarifario establecido para cada categoría y clase.-

**P:** Precio del metro cúbico de agua (\$/m<sup>3</sup>)

#### **ARTICULO 28.1: VOLUMEN ASIGNADO DE AGUA POTABLE A FACTURAR POR MES PARA LA CATEGORIA DOMESTICO.**

Clase 1.a. En casa habitación uso exclusivo familiar.

Para superficies cubiertas de hasta 70,00 m<sup>2</sup> se facturara un volumen de 30,00 m<sup>3</sup> por mes de agua potable.

El volumen Asignado de agua potable a facturar por mes para superficies cubiertas superiores a 70,00 m<sup>2</sup> será el que surja de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$Qa = 30 \text{ m}^3 + (\text{S.C} - 70 \text{ m}^2) * 0,2 \text{ m}^3/\text{m}^2$$

**Qa:** Volumen asignado de agua potable a facturar por mes.-

**S.C=** Superficie Cubierta Total del inmueble.

Adicionar de corresponder lo establecido en el Artículo 22 del presente Régimen Tarifario.

## **ARTÍCULO 28.2: INMUEBLES SIN MEDIDOR INSTALADO**

A todo inmueble conectado al servicio, cuyo destino sea establecido para la categoría Domestico clase 1.a.; 2 y 3, y en el cual la prestación del servicio de Agua Potable no estuviese sujeto a la medición de volúmenes por carecer de medidor instalado, se aplicará el factor de cálculo establecido en los artículos 21.1.1.a; 21.1.2 y 21.1.3 respectivamente, del presente Régimen Tarifario.-

## **ARTÍCULO 29: INMUEBLES CON MEDIDOR INSTALADOS**

En todo inmueble conectado al servicio, cualquiera sea su destino, en el cual la prestación del servicio de agua potable estuviese sujeta a la micromedición de volúmenes, el volumen de agua potable a facturar (Qa) será el que surja de la medición, con la incidencia de los consumos mínimos a aplicar según la categorización de abastecimiento.-

En el caso que el Concesionario hubiere denegado la solicitud de instalación de medidor realizada por el Usuario por motivos de irregularidades en la Legalización de la conexión, a los fines de la facturación el Concesionario deberá aplicar para el cálculo de facturación lo normado en el artículo 21 del presente régimen Tarifario.-

## **ARTICULO 30: TASA RETRIBUTIVA DE SERVICIOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**

A los efectos de solventar el costo de funcionamiento del Órgano de Control y seguimiento, el Concesionario facturara a los usuarios la tasa retributiva de servicios de control y seguimiento, discriminando en cada factura la suma o incidencia porcentual detallada en el presente artículo. Dicha discriminación será consignada a partir de la primera facturación que el Concesionario efectúe a partir de la fecha de toma de posesión, y luego en forma sucesiva.

El porcentual señalado en el párrafo anterior será del 3 % (tres por ciento) del monto debido por la prestación del servicio, excluyendo los cargos específicos de toda índole previstos en el presente Régimen Tarifario y que resultaren de aplicación.-

Los importes cobrados, independientemente de lo facturado durante cada mes calendario por el concepto establecido precedentemente, serán transferidos al Órgano de Control y Seguimiento dentro de los 10 (diez) primeros días corridos del mes siguiente al del vencimiento de la facturación de ese periodo.

Dichos importes no serán pasibles de descuentos, retenciones y embargos, con la salvedad de poder producirse compensaciones por parte del Concesionario.-

La mora en el cumplimiento de las obligaciones descriptas en este articulo será considerada como falta grave y, en su caso, retención indebida, sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en el Artículo 24 del presente Régimen Tarifario.-

## CAPITULO 5

### CARGOS ESPECIALES

#### ARTICULO 31: CARGO POR DERECHO DE CONEXIÓN E INSPECCIÓN

##### 31.1. CARGO POR CONEXIÓN

Previo a la instalación de una nueva conexión de Agua Potable o Desagües cloacales a un Usuario, el Concesionario tendrá derecho a la facturación y cobro al Usuario correspondiente, sin perjuicio del Artículo 21.6, debiendo abonar el siguiente cargo de conexión.-

CONEXIÓN	(1) CARGO POR INMUEBLE (\$)
Agua Potable	<sup>(A)</sup> 60 * P
Desagüe Cloacal	<sup>(B)</sup> 90 * P

**Donde:**

**(A); (B):** Unidades de volumen en metros cúbicos (m<sup>3</sup>)

**P:** Precio del metro cúbico de Agua Potable (\$/m<sup>3</sup>) de la Concesión

**(1):** Valor Contado

El pago deberá ser efectivizado por el Usuario antes de la habilitación de la conexión.-

Este cargo será prescindente del diámetro, ubicación o características de la conexión, las renovaciones, reemplazos o reparaciones estarán a cargo del Concesionario, y Corresponderá la facturación de 1 (un) cargo de conexión por cada conexión instalada.-

El Concesionario o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por la habilitación de la conexión.-

##### 31.2. CARGO POR INSPECCIÓN.

El usuario /matriculado dispondrán de una inspección sin arancelamiento para la inspección, verificación y aprobación de la conexión de agua potable o

desague cloacal, debiendo por cada una de las siguiente inspecciones abonar de acuerdo al siguiente detalle:

CARGO POR INSPECCIÓN	(1) CARGO POR INMUEBLE (\$)
Conexión Agua Potable (con o sin medidor)	<sup>(A)</sup> 50 * P
Conexión Desagüe Cloacal	<sup>(B)</sup> 100 * P

**Donde:**

**(A); (B):** Unidades de volumen en metros cúbicos (m<sup>3</sup>)

**P:** Precio del metro cúbico de Agua Potable (\$/m<sup>3</sup>) de la Concesión

**(1):** Valor Contado

**Nota.** Debiendo este cargo aplicarse para lo establecido en el anexo II Artículo 26.

#### **ARTICULO 32: CARGO POR DERECHO DE APROBACION DE PLANOS**

Para el caso de inmuebles en que el Concesionario efectuó aprobaciones de planos en el ámbito de su competencia, serán fijados los siguientes valores.-

SERVICIO	CARGO POR DERECHO A (1) INMUEBLE (\$)
Aprobación de Planos uso (A) Domestico / (B) Colectivas	<sup>(A)</sup> 75 * P <sup>(B)</sup> 75 * P * U.F ó U.H.
Aprobación de Planos uso Comercial o Industrial sin participación del Agua en la actividad	<sup>(C)</sup> 250 * P
Aprobación de Planos uso Comercial o Industrial con participación del Agua en la actividad	<sup>(D)</sup> 500 * P

**Donde:**

**(A) ;(B) ;(C), (D):** Unidades de volumen en metros cúbicos (m<sup>3</sup>)

**P:** Precio del metro cúbico de Agua Potable (\$/m<sup>3</sup>) de la Concesión

U.F ó U. H.: Unidad Funcional o Unidad Habitacional.

**(1):** Valor Contado

## ARTICULO 32.1: CARGO POR APROBACIÓN PROYECTOS DE REDES

SERVICIO	CARGO CORRECCIÓN PROYECTOS DE REDES (1) (\$)
APROBACIÓN PROYECTOS DE REDES (LOTEOS)	$500 * P + 150 * P * Ha$ (A) (A)

Donde:

(A): Unidades de Volumen en metros cúbicos

P: Precio del metro cúbico de Agua Potable (\$/m<sup>3</sup>) de la Concesión

Ha: hectáreas a lotear según mensura

(1): Valor Contado

### ARTICULO 32.1.1: CARGO POR FACTIBILIDAD DE SERVICIOS

SERVICIO	CARGO POR FACTIBILIDAD (1) (\$)
FACTIBILIDAD	$^{(A)} 100 * P * Ha$

Donde:

(A): Unidades de Volumen en metros cúbicos (m<sup>3</sup>)

P: Precio del metro cúbico de Agua Potable (\$/m<sup>3</sup>) de la Concesión

Ha: hectáreas a lotear según mensura

(1): Valor Contado

### ARTICULO 32.1.1.2: CARGO POR MATRICULA PROFESIONAL

CATEGORIA	CLASIFICACIÓN	ALCANCE	(1) CARGO POR MATRICULA ANUAL (\$)	(1) CARGO POR MATRICULA MENSUAL (\$)
A	Ingenieros: Civiles, Construcciones, Industriales, Químicos, Sanitarios, Saneamiento Ambiental, Seguridad e Higiene	Proyectos de Producción, Potabilización y Distribución de Agua Potable, de Saneamiento en general, planta de tratamiento de líquidos cloacales, redes cloacales, estaciones de bombeo,	$^{(A)} 40 * P + 450 * P$	$^{(A)} 60 * P + 40 * P$

		acueductos, conexiones de agua y cloacas, redes de distribución de agua, todo tipo de instalación de agua y cloacas para diferentes usos. representaciones y direcciones técnicas de obras de agua potable y saneamiento en todas sus etapas y envergadura		
B	Técnicos: Maestro Mayores de Obras, Mecánicos, Electromecánicos, Saneamiento Ambiental, Seguridad e Higiene	Proyectos de instalaciones internas de agua y saneamiento en viviendas y edificios de uso residencial, conexiones domiciliarias de agua y cloacas, representación y dirección técnica de obras de saneamiento y agua potable de una edificación de uso residencial hasta 4 niveles y subsuelo.	(A) (A) 40 * P + 350 * P	(A) (A) 60 * P + 35 * P
C	Idóneos	Conexiones domiciliarias de agua y cloacas unifamiliares	(A) (A) 40 * P + 250 * P	(A) (A) 60 * P + 25 * P

Donde:

**(A):** Unidades de Volumen en metros cúbicos (m<sup>3</sup>).-

**P:** Precio del metro cúbico de Agua Potable (\$/m<sup>3</sup>) de la Concesión.-

**(1):** Valor Contado

La clasificación de cada una de las categorías, serán las que defina el Consejo Profesional de Agrimensura, Geología e Ingeniería de Neuquén y el Colegio de Arquitectos según corresponda, pudiendo establecerse limitaciones en el campo de aplicación en función de la incumbencia de cada título de grado.-

La reglamentación que defina los procedimientos de matriculación, y requisitos será la que apruebe el Concesionario en su reglamento de funcionamiento interno.-

### **ARTICULO 33: CARGO POR CONEXIÓN CLANDESTINA A LA RED PÚBLICA**

El Concesionario aplicará multas por conexión clandestina de agua Potable y Desagües cloacales a todos aquellos inmuebles que, detectándolas se encontraran sin la correspondiente autorización, inspección y aprobación por parte del Concesionario, siendo aplicable los siguientes conceptos.-

Tabla de equivalencias por multas de conexiones clandestinas con la red pública

Tipo de Servicio	Categoría	Unidades de Volumen m <sup>3</sup>	Excedente M <sup>2</sup> \$/m <sup>3</sup>	Tipo de Servicio	Categoría	Unidades de Volumen m <sup>3</sup>	Excedente M <sup>2</sup> \$/m <sup>3</sup>
Agua	Domestico	3.000	-----	Cloaca	Domestico	5.250	-----
Agua	Edificios/Const. Colectivas	4.500	-----	Cloaca	Edificios/Const. Masivas	10.100	-----
Agua	Comercial s/Part. Del Agua	3.750	100 m <sup>2</sup>	Cloaca	Comercial s/Part. Del Agua	6.750	100 m <sup>2</sup>
Agua	Comercial c/Part. Del Agua	4.500	100 m <sup>2</sup>	Cloaca	Comercial c/Part. Del Agua	9.000	100 m <sup>2</sup>
Agua	Industrial s/Part. Del Agua	4.500	100 m <sup>2</sup>	Cloaca	Industrial s/Part. Del Agua	9.000	100 m <sup>2</sup>
Agua	Industrial c/Part. Del Agua	9.000	100 m <sup>2</sup>	Cloaca	Industrial c/Part. Del Agua	18.000	100 m <sup>2</sup>

Las Multas a aplicar se basarán en la tabla descripta, donde la variación de los importes resultantes estará asociada con la exacta oscilación del metro cúbico de Agua Potable para su actualización en la Localidad. La multa por conexión clandestina a la red Pública de Agua Potable resultará de multiplicar el precio del metro cúbico de Agua Potable vigente, por las unidades de volumen en metros cúbicos según corresponda para cada categoría.

Con Igual criterio se aplicará los conceptos de multa por conexión clandestina de Cloaca cuando la actividad se encuadre en uso Domestico y uso para edificios o construcciones masivas. En lo que respecta a los restantes encuadres para conexión clandestina de Agua y cloaca la metodología de cálculo mantiene su criterio para superficies construidas hasta 100 m<sup>2</sup> (cien metros cuadrados). Para superficies construidas mayores a 100 m<sup>2</sup> (cien metros cuadrados), se adicionará un importe de multa equivalente a multiplicar el excedente a 100 m<sup>2</sup> (cien metros cuadrados) de la superficie construida, por el precio del metro cúbico de Agua vigente.

En el caso que el Usuario tenga una conexión en legal forma y otra (s) clandestina (s), la multa se aplicara por cada conexión clandestina descubierta. Idéntico tratamiento al de conexión clandestina tendrá la reconexión no autorizada por el Concesionario.

En circunstancias que, en una conexión clandestina de agua potable y/o saneamiento, se comprobara la intervención en todo o en parte, de un agente



en relación de dependencia con el Concesionario; se aplicara al Usuario una multa equivalente al doble de lo estipulado en la tabla de equivalencias del presente Artículo para la categoría que correspondiera según el tipo de servicio ejecutado.-

**ARTICULO 33.1: CARGO POR ROTURA DE CAÑERÍA E INSTALACIONES AFECTADAS A LA OPERACIÓN DEL SERVICIO.-**

Para el caso de que el Concesionario detectara roturas de cañería de Agua Potable y/o Saneamiento y/o instalaciones afectados a la operación del servicio y llevadas adelante por personas ajenas al Concesionario, se establecerá un cargo equivalente a la reposición del hecho, incluyendo en la misma mano de obra, materiales, equipos y el lucro cesante del concesionario por ese hecho.-

Se entiende por roturas o daños a las instalaciones, toda acción intencional o culposa operada sobre los sistemas de distribución o de colectoras afectadas a los servicios, instalaciones y/o sobre la misma conexión.-

Los hechos podrán ser identificados por el Concesionario o por denuncias efectuadas por cualquier habitante, sea o no Usuario del servicio, a través de cualquiera de los medios disponibles de comunicación con el Concesionario.

Toda irregularidad identificada o denunciada generará inmediatamente una inspección técnica, y para el caso de detectarse la misma deberá procederse a notificar al responsable del hecho y/o a quien corresponda, labrándose acta de constatación que relevará los hechos, la identificación del daño y los medios probatorios disponibles ( fotos, testigos, etc.), indicándose el nombre y domicilio de los testigos dejándose copia a quien corresponda, sin perjuicio de movilizar las actuaciones comerciales-administrativas, técnicas y judiciales, independientemente de los cargos que pudieran corresponder por daño ambiental y/o multas Municipales.-

La evaluación de los conceptos contenidos para el cálculo del cargo en la aplicación de la multa, resultará en función del hecho y será el que determine el Concesionario.-

**ARTICULO 34: CARGO DE DESCONEXIÓN**

Para el caso de inmuebles deshabitados respecto de los cuales se hubiere solicitado la desconexión, lo cual incluirá por parte del Concesionario el trabajo de desacople de cañerías, excluyendo tareas de excavación, tapado y retiro de todo materiales sobrantes de los servicios disponibles, se aplicará el siguiente cargo de desconexión.-

SERVICIO	(1) CARGO DE DESCONEXION (\$)
Según Disponibilidad	(A) 100 * P

**Donde:**

**(A):** Unidad de volumen en metros cúbicos (m<sup>3</sup>)

**P:** Precio del metro cúbico de Agua Potable (\$/m<sup>3</sup>) de la Concesión

**(1):** Valor contado

El pago deberá ser cancelado dentro de los 15 (quince) días corridos de otorgado el permiso de desconexión como condición para la ejecución de la misma, la cual no deberá superar los 30 (treinta) días corridos para su ejecución. Deberá saldarse asimismo toda deuda existente hasta la fecha de autorización para la desconexión.-

El Concesionario o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.-

### **ARTICULO 35: CARGO DE RECONEXIÓN**

Para el caso de inmuebles en los que el Concesionario efectuó la reconexión de servicios, ya fuere por haber estado desconectados o bien por causa del corte de servicio dispuesto por causa justificada, previamente a ser efectivizada la reconexión, el Concesionario tendrá derecho al cobro del siguiente cargo de reconexión. Quedando el Concesionario excluido de toda tarea de excavación, tapado y retiro de todo material sobrante de los servicios disponibles.

SERVICIO	CARGO DE RECONEXIÓN (\$) (1)
Según Disponibilidad	<sup>(A)</sup> 100 * P

**Donde:**

**(A):** Unidad de volumen en metros cúbicos (m<sup>3</sup>)

**P:** Precio del metro cúbico de Agua Potable (\$/m<sup>3</sup>) de la Concesión

**(1):** Valor contado

El Concesionario o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.-

### **ARTICULO 36: CARGO DE REESTABLECIMIENTO DE PRESIÓN**

Para el caso de inmuebles en que el Concesionario efectuó la reducción de presión según lo normado en el Artículo 11 del presente Régimen Tarifario, el Concesionario tendrá derecho al siguiente cargo por reestablecimiento de presión.-

SERVICIO	CARGO POR REESTABLECIMIENTO DE PRESIÓN (\$) (1)
AGUA POTABLE	<sup>(A)</sup> 50 * P

**Donde:**

**(A):** Unidad de volumen en metros cúbicos (m<sup>3</sup>)

**P:** Precio del metro cúbico de Agua Potable (\$/m<sup>3</sup>) de la Concesión

**(1):** Valor contado

El Concesionario o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.-

### **ARTICULO 37: CARGO DE MICROMEDICIÓN**

La instalación y provisión del sistema de micromedición de volúmenes que sean ejecutadas por planes de obra, será realizada por el Concesionario con cargo al Usuario, facturando el valor que se establece a continuación. Ello, a excepción que la instalación sea realizada como consecuencia del ejercicio por parte del Usuario de su derecho de la colocación del medidor sobre conexiones preexistentes, en cuyo caso los costos emergentes por la instalación y provisión del medidor serán absorbidos por el Usuario.-

<b>CARGO POR PROVISION e INSTALACIÓN DE MICROMEDICIÓN</b> (De hasta media pulgada (1/2") de diámetro)
--

COSTO DE PROVISION MEDIDOR	CARGO (\$) (1)
COSTO DE INSTALACION	<sup>(A)</sup> 100 * P

**Donde:**

**(A):** Unidad de Volumen en metros cúbicos ( $m^3$ )

**P:** Precio del metro cúbico de Agua Potable ( $\$/m^3$ ) de la Concesión

**(1):** Valor contado de mercado del Medidor de Caudales a la fecha de provisión.

Financiamiento: Será definido por el Concesionario en función de los costos totales involucrados por la instalación y provisión de micromedidores de volúmenes de agua potable.-

El valor establecido del cargo podrá ser modificado por el Concesionario en función de los costos involucrados, debiendo ser autorizado por el Órgano de Control y Seguimiento. La renovación y sus elementos complementarios se ajustaran en un todo de acuerdo al Capítulo 6 Artículo 20 del Reglamento del Usuario.-

El Concesionario o terceros no podrán percibir del Usuario otros cargos o montos adicionales por este concepto.-

#### **ARTICULO 38: CARGO DE EVACUACION DE DESAGUES INDUSTRIALES**

Todo usuario que produzca efluentes cuya composición difiera de los valores admitidos para ser vertidos a colectoras cloacales, para poderlo ingresar al sistema de vertidos estos deben ser adecuados en forma previa. El usuario es quien se hace cargo de las instalaciones y procesos que resulten ser necesarios. Por su parte, el EPAS controlará los valores y aplicara la o las multas o cortara la conexión al sistema cloacal si los valores no cumplen con la normativa para ser admitidos.

<b>MULTA POR INCUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA VIGENTE DE LOS EFLUENTES INDUSTRIALES</b>	<b>(A) U.V en <math>m^3 * P</math></b>
---	--

**Donde:**

**(A):** Unidad de Volumen en metros cúbicos ( $m^3$ ) correspondiente a las establecidas en el Artículo 33 del presente Régimen Tarifario, para una conexión clandestinas de cloaca, debiendo aplicarse de acuerdo al tipo de categoría de usuario que produzca dichos efluentes.

**P:** Precio del metro cúbico de Agua Potable ( $\$/m^3$ ) de la Concesión

### **CAPITULO 6**

## SERVICIOS ESPECIALES

### ARTICULO 39: SERVICIOS PARA INSTALACIONES PROVISORIAS O DESMONTABLES

La prestación de servicios para instalaciones provisorias o desmontables deberá efectuarse en todos los casos con medición de los volúmenes de Agua Potable entregados. Tal prestación podrá ser facturada y cobrada por el Concesionario según se establece.-

SERVICIO	CARGO POR DERECHO A (1) INMUEBLE (\$)
Conexión Nueva	MF= (100*P)+(100*P)+(Qa*P)  MGEM= \$ valor Actual Equipo de Medición
Provisión de Mano de Obra.	
Utilización de Herramientas / Maquinarias	
Provisión de Materiales	

SERVICIO	(1) CARGO (\$)
CONEXIÓN EXISTENTE	MF= Qa*P  MGEM= \$ valor Actual Equipo de Medición

**Donde:**

**(A):** Unidad de volumen en metros cúbicos (m<sup>3</sup>)

**P:** Precio del metro cúbico de Agua Potable (\$/m<sup>3</sup>) de la concesión

**(1):** Valor contado

**MF:** Monto a facturar \$ (compra de agua anticipada)

**P:** Precio del metro cúbico de Agua Potable (\$/m<sup>3</sup>) de la concesión

**Derecho de Conexión:**( 100 \* P)

**Derecho de Desconexión:** (100 \* P)

**Cargo de Micromedición:** (1000 \* P)

**Qa:** Volumen de Agua Potable asignado a facturar (m<sup>3</sup>)

**MGEM=** Monto de Garantía por el valor comercial del Equipo de Medición que puede ser en: Valor - Seguro de Caucción - Caucción Bancaria - Pagare.

**Donde:**

**Qa=** La asignación del volumen de Agua Potable a facturar (m<sup>3</sup>), para la venta anticipada del volumen a consumir estará relacionada en función de la cantidad de ocupantes permanentes y la relación del tiempo de estadía, según se establece:

OCUPANTES PERMANENTES	ASIGNACIÓN DE VOLUMEN (Qa) m <sup>3</sup>	TIEMPO DE ESTADIA (DIAS)
≤ 20	300	30
≥ 21 ≤ 50	750	30
≥ 51 ≤ 100	1500	30
≥ 101 ≤ 200	3000	30
> 201	4500	30

Para estadías mayores a 30 (treinta) días, se aplicará la siguiente ecuación:

Asignación de volumen (Qa) m<sup>3</sup> + (Excedente en días \* 0,5 \* Ocupantes Permanentes)

#### **ARTICULO 40: SERVICIOS DE PROVISION DE AGUA POTABLE A VEHICULO AGUADORES PARA CONSUMO HUMANO EN CARGADEROS HABILITADOS POR EL EPAS.**

El Concesionario facturará y tendrá el derecho al cobro de la prestación del servicio de Agua Potable a vehículos aguadores para consumo humano, según se establece a continuación.-

$$Mf = P * Qa * 20$$

**Donde:**

**Mf:** Monto a facturar (\$/periodo)

**Qa:** Volumen de Agua Potable a facturar (m<sup>3</sup>)

**P:** Precio del metro cúbico de Agua Potable (\$/m<sup>3</sup>) de la Concesión

**20:** Cargo Fijo en m<sup>3</sup>

#### **ARTICULO 41: DESCARGA DE VEHICULOS ATMOSFERICOS**

Las cuestiones técnicas que el Concesionario deberá exigir a los operadores de vehículos atmosféricos y, la implementación del costo de descarga medidos en \$ por m<sup>3</sup>, se reglamentara a partir de la **existencia** de una Planta de Pre-Tratamiento para adecuar el líquido transportado a la calidad físico química que admitan las instalaciones de depuración principales.

A su vez, el Municipio de Junín de los Andes será el responsable de exigir no sólo la correspondiente Habilitación Comercial de los vehículos atmosféricos, sino también el control sobre origen y tratamiento a aplicar a la carga transportada, como condición previa a la recepción en la Planta de Pre-tratamiento de esos líquidos.

#### **ARTICULO 42: SERVICIO EXCLUSIVO DE TRANSPORTE DE DESAGUES CLOACALES SIN MANTENIMIENTO DE REDES EXTERNAS**

Cuando en un inmueble se utilice Agua no provista por el Concesionario, pero se vierten Desagües cloacales o asimilables a la red operada por el Concesionario, éste tendrá derecho a la facturación y al cobro al Usuario en cuestión del transporte de desagües cloacales sin mantenimiento de redes externas bajo los conceptos que se describen a continuación:

$$TDC = \text{Transporte de desagües cloacales} = A + B + C$$

Siendo;

$A = P * Qe$  Donde P es el precio del m<sup>3</sup> de agua potable. Qe es el volumen de carga a sanear determinado según Art. 21.1.2. (Tómese en cuenta que corresponde al 80% de ese volumen).

$B = 10\%$  de A en concepto de uso de la instalación del concesionario.

$C = 10\% * (\text{Excedente en más de la distancia de 500 metros})$  en concepto de mantenimiento de la instalación de la red cloacal para longitudes mayores a

500 metros lineales contados desde el punto de conexión a la planta de tratamiento.

Reemplazando;

$TDC = (P \cdot Q_e) + 10\%(P \cdot Q_e) + 10\%(\text{excedente de la distancia mayor a 500 metros})$
---

## **CAPITULO 7**

### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

#### **ARTÍCULO 43: IMPUESTOS**

Los precios o tarifas indicados en los artículos anteriores no incluyen alícuotas correspondientes al impuesto al valor agregado o tributos de naturaleza municipal que fueran aplicables.-

#### **ARTICULOS 44: PUBLICIDAD**

El Concesionario deberá emitir dentro de los 2 (dos) meses contados a partir de la toma de posesión, un documento descriptivo e informativo para los Usuarios, de las disposiciones, precios y valores tarifarios contenidos en el presente Régimen Tarifario, así como de todo procedimiento administrativo que se disponga en relación con la aplicación del mismo. Dicho documento deberá ser puesto a disposición de los Usuarios en la oficina comercial del Concesionario.-

#### **ARTICULO 45: PLAZOS**

Los plazos indicados en el presente Régimen Tarifario se computaran en días hábiles, salvo indicación expresa en contrario.-

#### **ARTICULO 46: REGIMEN TRANSITORIO DE FACTURACIÓN Y COBRO DE LOS SERVICIOS**

Se establece como Régimen Transitorio de Facturación y cobro de los servicios hasta la inclusión de la totalidad de los micromedidores, a lo establecido en el presente Régimen Tarifario.-



## CAPITULO 8

### EXENCIONES

#### ARTICULO 47: EXENCIONES

El siguiente cuadro lista todas las exenciones especiales señaladas en el Marco Regulatorio Municipal Resolución N° 2202/2012, existentes en el ámbito de la Concesión al momento de la toma de posesión.-

<b>BENEFICIARIO</b>	<b>CONDICIONES</b>	<b>REQUISITOS</b>	<b>MONTO DE LA EXENCION</b>
Hospitales, centros asistenciales y dispensarios	Inmuebles destinados a dichas entidades, siempre que los servicios que estas presten sean absolutamente gratuitos y destinado a la población en general	Presentar certificación por autoridad competente de la gratuidad y atención al público en general de la entidad. Presentar declaración jurada de compromiso de comunicar cualquier circunstancia que implique cambios en la ocupación del inmueble	Total de la tarifa de agua potable y desagües cloacales
Bomberos voluntarios	Inmuebles destinados a dichas entidades, siempre que los servicios que estas presten sean absolutamente gratuitos y destinado a la población en general	Presentar certificación por autoridad competente de la gratuidad y atención al público en general de la entidad. Presentar declaración jurada de compromiso de comunicar cualquier circunstancia que implique cambios en la ocupación del inmueble	Total de la tarifa de agua potable y desagües cloacales
Iglesias	Inmuebles pertenecientes a dichas entidades, relacionadas con la actividad clerical.	Deberá el Obispado de Neuquen Presentar Documentación relativo a la titularidad de los inmuebles	Total de la tarifa de agua potable y desagües cloacales

## **ANEXO II**

### **REGLAMENTO DEL USUARIO**

#### **SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO**

##### **CAPITULO I**

###### **GENERALIDADES**

###### **ARTICULO: 1º OBJETO**

El presente Reglamento del Usuario tiene por objeto establecer las normas a las cuales deben ajustarse sus respectivas conductas, la Concesionaria en la prestación de los servicios Públicos de Agua Potable y Saneamiento y los Usuarios de dichos servicios en las relaciones entre ambas partes, como asimismo con el Órgano de Control y Seguimiento de la Localidad de Junín de los Andes, como autoridad reguladora que tiene a su cargo la actividad de policía, circunscripta a la ejecución de las directivas del Marco Regulatorio Municipal aprobado por Resolución N° 2202/2012, Contrato de Concesión, Régimen Tarifario y demás normas aplicables y que se apliquen en el futuro.-

Este Reglamento es dictado como consecuencia del Capítulo 2 Cláusula 2.12 del Contrato de Concesión "Relación con los Usuarios ", y está constituido por:

1. Las normas contenidas en el presente instrumento reglamentario.
2. Todas las resoluciones que dicte el Órgano de Control y Seguimiento, en ejercicio de su poder reglamentario y que contengan obligaciones, prescripciones o prohibiciones, dirigida al Concesionario y/o Usuarios; o que interpreten y/o reglamenten cualquier disposición o contenido de la concesión que tenga por destinatario al Concesionario en relación con los Usuarios.-

## **ARTICULO: 2º NORMATIVA APLICABLE**

La prestación de los servicios de provisión de Agua Potable y Saneamiento se rige por las siguientes normas aplicables, en este orden de prelación-

- El Contrato de Concesión y sus Anexos
- Marco Regulatorio Ordenanza N° 2202/2012
- La Ley 1763 ( creación del E.P.A.S ) y sus reglamentaciones
- Las normas emanadas de las Ordenanzas Municipales vigentes
- **Las Resoluciones dictadas por el Órgano de Control y Seguimiento**
- **Las Resoluciones dictadas por el Concesionario**

## **ARTICULO: 3º DEFINICIONES Y SUJETOS**

A los efectos de este Reglamento se entiendo por:

1. **Órgano de Control y seguimiento:** a la Comisión reguladora Mixta ( Concedente/Concesionario), como ente regulador de los servicios de Agua Potable y Saneamiento, o el que le suceda o reemplace en el futuro.-
2. **Concedente:** Municipalidad de Junín de los Andes
3. **Concesionario:** Ente Provincial de Agua y Saneamiento.
4. **Usuarios:** Se consideran usuarios a aquellas personas de existencia física o ideal, propietarios o poseedores de uno o más inmuebles ubicados con frente a cañerías distribuidoras de agua potable o colectoras cloacales; aún cuando los mismos carecieran de las

instalaciones internas respectivas o si teniéndolas, estas no se encontraran conectadas a las redes externas.

5. **Usuarios Reales:** Son aquellos que se encuentran dentro de las áreas servidas de la concesión.-
6. **Usuarios potenciales:** son aquellos propietarios o poseedores de inmuebles que se encuentran en el área de expansión o remanentes y que el Concesionario deberá dotar de la prestación de los servicios, una vez ejecutada las obras dispuestas entre Provincia y Municipalidad.-
7. **Área otorgada en Concesión:** El área de aplicación del presente reglamento, según se establece en el Artículo 4º del mismo.
8. **Área servida de Agua Potable:** El territorio dentro del cual se presta efectivamente el servicio de provisión de Agua Potable.
9. **Área servida de Desagües Cloacales:** El territorio dentro del cual se presta efectivamente el servicio de Desagües Cloacales.
10. **Área de expansión:** El territorio dentro del cual se hayan planificado y en el cual se ejecutaran obras de expansión del servicio, de acuerdo al plan general de mejoras y desarrollo del servicio.-
11. **Área Remanente:** Sectores del área no incluida en concesión y que no cuentan con los servicios de Agua y/o Cloacas, ni que se halla incluida en los planes de expansión.-
12. **Régimen Tarifario:** El cuerpo de normas que regulan los precios o tarifas que deben pagar los usuarios por los servicios de provisión de Agua Potable y Desagües Cloacales y por los trabajos o insumos conexos o necesarios para la prestación de dichos servicios.-
13. **Conexión Irregular:** Conexiones no autorizadas por el concesionario entre la instalación interna de un inmueble y la red pública o la instalación interna de otro usuario.-

#### **ARTICULO: 4º AMBITO DE LA CONCESIÓN**

El ámbito de la concesión es el territorio comprendido bajo la jurisdicción de la Municipalidad de Junín de los Andes, con alcance dentro del área servida, sujeto al código urbano y de edificación (Ord. N° 237/91), sus modificaciones y/o complementarias y de toda norma Municipal vigente.-

## **ARTICULO: 5º OBJETO DE LA CONCESIÓN**

El objeto de la concesión comprende: Todas las actividades vinculadas a la utilización, procesamiento, distribución y comercialización del Agua Potable y a las actividades de captación, transporte, tratamiento y vertido del agua residual producto del consumo humano, actividades privadas, comerciales e industriales, en todas sus variantes; en la jurisdicción Municipal y dentro del área servida de la concesión.-

## **CAPITULO 2**

### **DE LOS SERVICIOS**

## **ARTICULO: 6º CARÁCTER DEL SERVICIO**

El servicio Público de Agua Potable y Desagües Cloacales, será prestado en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, calidad y generalidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación con trato igualitario a los usuarios y a la protección del medio ambiente, los recursos naturales y la salud de la población, en los términos de la Ley 1763, el Contrato de Concesión y reglamentaciones vigentes en cada momento.-

## **ARTICULO: 7º OBLIGATORIEDAD DEL SERVICIO**

Los usuarios del área servida, están obligados a cumplir con los reglamentos en vigor y no les esta permitido el aprovisionamiento de Agua Potable de red o la utilización de servicios Cloacales de igual naturaleza que no sean los prestados por el Concesionario o autorizado por el mismo.-

## **ARTICULO: 8º REGIMEN DE CONTROL**

Como contra partida a la obligatoriedad del servicio el concedente ha instrumentado a través del Órgano de Control y Seguimiento un régimen de

control permanente de las prestaciones a cargo del Concesionario y de las tarifas aplicables, de modo de satisfacer las necesidades sanitarias de la población y asegurar la debida tutela de los derechos del usuario publico ante el Concesionario.-

#### **ARTICULO: 9º CONEXIONES DOMICILIARIAS DE AGUA POTABLE**

Se entiende por conexión domiciliaria de Agua Potable al tramo de cañería de nexos entre la red de distribución y el inmueble servido, que se extiende desde la línea municipal hasta la abrazadera o collar de derivación, incluidos accesorios, medidor, válvula y/o llaves de paso, soldaduras, acoplamientos y todo elemento de unión entre la cañería de nexos y el collar abrazadera de derivación, incluyendo este ultimo elemento.-

#### **ARTICULO: 10º CONEXIONES DOMICILIARIAS DE CLOACAS**

Se entiende por conexión domiciliaria de desagües cloacales al tramo de cañería de nexos entre la red de colectoras cloacales y el inmueble servido, que se extiende desde la línea municipal hasta el ramal o collar de acometida, incluidos accesorios, elementos de control, cámaras, ventilaciones, acoplamientos y todo otro elemento de unión entre la cañería de nexos y sus accesorios entre la misma y el ramal o collar de acometida, incluido este ultimo implemento.

### **CAPITULO 3**

#### **PROVISION DE AGUA**

**ARTICULO: 11º:** El Agua Potable que el Concesionario Provea deberá cumplir con los requisitos de calidad que establece el Contrato de Concesión.-

#### **ARTICULO: 12º: CANTIDAD DE AGUA**

El Concesionario deberá proveer al Usuario la cantidad de Agua Potable necesaria, conforme al destino del inmueble servido y dentro de lo establecido en el contrato de Concesión. Cuando un usuario necesite mayor volumen de agua, podrá solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro ante la oficina del Concesionario, justificando técnicamente la solicitud. El Concesionario podrá denegar tales peticiones, solo en función de razones técnicas y en cada caso indicara la oportunidad en que podrá satisfacer el pedido, si fuera justificado.-

#### **ARTICULO: 13º: PRESIÓN**

El Concesionario esta obligado a lograr la mejora paulatina de la presión de Agua, de tal forma de alcanzar las metas estipuladas en el Contrato de Concesión.-

### **CAPITULO 4**

#### **DESAGUES CLOCALES**

#### **ARTICULO: 14º DESAGUES CLOCALES**

El Concesionario deberá dentro de lo establecido en el Contrato de Concesión; mantener y renovar, cuando fuere necesario las redes externas de desagües cloacales y prestar el servicio con continuidad, generalidad y regularidad, evitando que se produzcan perdidas, fugas o derrames de líquidos cloacales y ejerciendo la supervisión y control de los efluentes que se vierten a la red.

### **CAPITULO 5**

#### **INSTALACIONES Y CONEXIONES DOMICILIARIAS**

## **ARTICULO: 15º: INSTALACIONES INTERNAS DE CONEXIÓN DE AGUA**

El usuario es responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas de reserva y distribución (El Usuario no podrá abastecerse de Agua de Perforaciones, siendo el Concesionario el único autorizado por el abastecimiento), de Agua Potable. También es responsable, el Usuario, de las instalaciones de la conexión domiciliaria que une el medidor (o llave maestra cuando no tiene medidor), con las instalaciones internas del inmueble. Ello sin perjuicio de las responsabilidades de la aprobación que debe prestar el Concesionario en el momento de requerírsele la conexión.-

## **ARTICULO: 16º INSTALACIONES INTERNAS DE DESAGUE CLOACAL**

El usuario es responsable de las instalaciones y tramo de las cañerías que transportan las aguas residuales desde las instalaciones internas de los inmuebles hasta el punto de la conexión con la red colectora, cuando la misma se encuentre instalada bajo la vereda.-

Asimismo, sigue siendo responsable el usuario desde las instalaciones internas hasta el cordón de la vereda y, desde el cordón de la vereda hasta el punto de conexión con la red colectora, incluyendo la apertura de calzada y de la rotura y reposición del pavimento si lo hubiere.-

También esta a cargo del Usuario el garantizar que sus instalaciones internas no perturben el funcionamiento de la red pública ni presenten riesgos de contaminación ni produzcan daños a inmuebles de terceros o fugas o pérdidas innecesarias de agua servida. En caso de que una contaminación tuviese ese origen, el usuario será responsable de sus consecuencias. Con este fin deberá instalar un sistema de corte o sistema de desconexión aprobado por el Concesionario, y deberá extremar este dispositivo de corte, para el caso de que el Concesionario autorice a mantener una fuente alternativa propia de agua potable. En caso de urgencias el Concesionario esta autorizado a proveer ese dispositivo con cargo al usuario.

También puede el Concesionario proveer ese dispositivo con cargo al usuario, si este no cumpliera con la obligación en un plazo perentorio. En todos los casos el usuario será debidamente notificado de la provisión del dispositivo y del cargo que le corresponde abonar.-

## **ARTICULO: 17º REPARACIONES**

En caso de detectarse fugas o pérdidas de Agua Potable o Cloacal sobre un tramo de cañería bajo la responsabilidad del usuario, el mismo será notificado fehacientemente para que proceda a su reparación. De no efectuarse la misma dentro de los 48 (cuarenta y ocho) horas de la notificación, el Concesionario estará facultado para realizar los trabajos con cargo al usuario, previa



autorización y aprobación de los costos por el Órgano de Control y Seguimiento.-

## **ARTICULO: 18º INSPECCIONES**

El concesionario podrá inspeccionar las instalaciones internas de los inmuebles de los usuarios, en caso de encontrar irregularidades o por situaciones de detectar o presumir conexiones clandestinas, comunicando previamente al Órgano de Control y Seguimiento, el que podrá intervenir en la inspección de ser necesario.

El Usuario será el responsable del funcionamiento y mantenimiento de sus instalaciones, como así también de la regularización de la documentación de las instalaciones internas ante el Concesionario.

El usuario, al realizar el pedido de conexión para uso comercial o industrial, donde el agua potable participa en los procesos productivos, los efluentes que se generen en dicho proceso previo, a la descarga de la colectora a la red domiciliaria el usuario deberá construir dentro de su predio por cuenta propia, cámaras de pretratamiento de acuerdo a las directivas que impartan la oficina técnica del concesionario para su inspección, control y verificación del proceso de acuerdo a lo establecido en el presente contrato de concesión, para el caso de efluentes industriales.

## **CAPITULO 6**

### **MEDIDORES**

## **ARTICULO: 19º CARGO DE INSTALACIÓN**

El costo de incorporación al sistema Medido, esto es la provisión e instalación del o de los medidores de caudales, se hará con cargo al usuario.-

## **ARTICULO: 20º RENOVACIÓN**

La renovación del medidor y sus elementos complementarios estará a cargo del usuario, y corresponde la renovación cuando el medidor no cumpla con las reglamentaciones vigentes dispuestas por el Concesionario y/o cuando la vida útil del mismo se encuentre vencida, (estableciéndose dicha vida útil en 6 años contados desde la fecha de instalación). El Concesionario comunicara al usuario, el cambio del medidor, la razón del cambio y el precio del recambio.

Si por circunstancias climáticas naturales, el medidor de caudales sufriera averías que no permitiera su funcionamiento, o una disparidad en las tomas de lectura, será renovado con cargo al Usuario, a tal efecto la determinación del funcionamiento para determinar las variables de aceptabilidad de funcionamiento será medido a través de un banco de pruebas, con el cual deberá contar el Concesionario.-

#### **ARTICULO: 21º SOLICITUD**

Si la solicitud de instalación proviene del usuario, el concesionario le entregara un presupuesto sobre el precio del medidor y su instalación. Si la decisión de colocarlo proviene del concesionario o de sus obligaciones contractuales, el mismo procederá a informar fecha de instalación y las modalidades y normas que rigen el sistema medido.-

#### **ARTICULO: 22º INSPECCIÓN**

Previo a la incorporación de un usuario al sistema medido, es obligación del Concesionario informar al Usuario del mantenimiento de las instalaciones internas del inmueble antes posibles pérdidas de agua potable para evitar registrar consumos distintos a lo previsto.

#### **ARTICULO: 23º COSTO DE INSTALACIÓN**

Los precios de los medidores su instalación o renovación serán propuestos por el Concesionario. Si el usuario optara la adquisición e instalación de su/s medidor/es por su cuenta y cargo, deberá ajustarse a las inspecciones técnicas de las reglamentaciones vigentes del Concesionario y la clase establecida por el mismo, como así también a la reglamentación de instalaciones sanitarias internas vigentes.-

Si se verificase incumplimientos de los usuarios a las normas vigentes, será de aplicación lo establecido en el Artículo 26 del presente Reglamento.-

#### **ARTICULO: 24º LECTURA DEL MEDIDOR**

El Concesionario procederá a la lectura de los medidores, con la periodicidad que requiera la facturación en cada caso.

De no poder efectuar la lectura por no funcionar o mal funcionamiento del medidor, se podrá estimar el consumo promediando los tres últimos periodos facturados al mismo usuario, mientras el medidor funcionó correctamente.

De funcionar correctamente el medidor, el concesionario no podrá efectuar estimaciones por no haber efectuado el proceso de lectura en tiempo y forma. El Concesionario informara al Usuario, todo hecho de su responsabilidad que afecte lo facturado, como así también las previsiones que deberá adoptar el Usuario en relación con tal hecho.-

#### **ARTICULO: 25º FUNCIONAMIENTO CORRECTO**

Se considerara que un medidor funciona correctamente cuando el consumo registrado no difiera en más o en menos el 6% del consumo real apreciado por medios técnicamente idóneos.-

#### **ARTICULO: 26º VERIFICACIÓN POR USUARIO**

Si un Usuario estima que su medidor funciona incorrectamente, realizara el reclamo ante el Concesionario, el que procederá a la inspección y verificación del medidor. El Usuario dispondrá de 2 (dos) visitas sin arancelamiento durante el primer año de la Concesión y de 1 (una) visita con iguales condiciones desde el segundo año de la Concesión y hasta su finalización. Si como resultado de la inspección y verificación no existiese error en los consumos registrados, el costo de la inspección correrá por cuenta del Usuario a partir de la tercer visita durante el primer año de la Concesión en caso contrario correrá por cuenta del Concesionario.-

Si como resultado de la inspección y verificación, existiesen diferencias en los términos del Artículo 25, entre el consumo registrado y el real apreciado, se procederá a corregir la facturación realizada y al recambio del medidor a costa al Usuario. La corrección de la facturación procederá, a partir del momento del reclamo.

#### **ARTICULO: 27º MANIPULACIÓN DEL MEDIDOR**

Posteriormente a su instalación esta absolutamente prohibido al usuario, toda manipulación del medidor. Estará a su cargo el costo de la reparación del daño causado y de las inspecciones y verificaciones en que deba incurrir el Concesionario, por dicha causa. También serán de aplicación las penalidades del Artículo 42 inciso 4 de este Reglamento.-

### **CAPITULO 7**

## **CONEXIÓN**

### **ARTICULO: 28º CONEXIÓN**

Los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores o tenedores de inmuebles edificados o en construcción, ubicados en las zonas servidas, estarán obligados a conectarse en la red, e instalar a su cargo los servicios domiciliarios internos de Agua Potable y Desagües Cloacal y a mantener en buen estado dichas instalaciones de acuerdo a las disposiciones del Marco Regulatorio. Estarán, así mismo, obligados al pago de la conexión domiciliaria y del servicio con arreglo a las disposiciones del régimen tarifario.-

El Concesionario esta obligado a conectar el servicio a los usuarios que residen en la zona servida dentro de los 15 (quince) días hábiles administrativos a partir de la aprobación del trámite previsto en el artículo siguiente. En el supuesto que el solicitante debiera adecuar sus instalaciones, el plazo de la conexión correrá desde que se hubiere notificado al Concesionario la conclusión de las tareas de adecuación.

Dentro de los alcances del contrato de Concesión, todos los usuarios que estén dentro del área servida de Agua Potable y Desagües Cloacales deberán ser conectados al servicio, y sus fuentes de alternativas de aprovisionamiento de Agua potable, volcamiento a cámaras sépticas o pozos absorbentes, deberán ser cegadas por cuenta del usuario, excepto que cuenten con autorización expresa del Concesionario para mantenerlas en servicio.-

### **ARTICULO: 29º TRÁMITE**

Las conexiones domiciliarias de Agua potable y desagües cloacales que se instalen deberán ser equipadas y ejecutadas por el propietario del inmueble con la llave maestra, medidor de caudales y demás implementos necesarios para la conexión. Las conexiones de Desagües cloacales domiciliarias o industriales deberán ser efectuadas a partir de la línea Municipal, vinculando las instalaciones internas con la red colectora domiciliaria.-

El concesionario deberá efectuar la conexión del servicio dentro de los plazos establecidos por la reglamentación, al efecto notificara al usuario con una antelación mínima de 30 (treinta) días hábiles administrativos, la fecha prevista de conexión y la de disponibilidad del servicio correspondiente, solicitando al usuario la presentación de un plano o croquis de instalación interna que le permita definir la ubicación de la conexión domiciliaria y la evaluación del diámetro requerido, ésta presentación deberá realizarse por un matriculado habilitado para tal fin, en función de las reglamentaciones vigentes.-

La falta de presentación de dicha documentación eximirá al concesionario de la obligación de habilitar la conexión domiciliaria.-

En caso de que el usuario comunicare al concesionario la no existencia o adecuación de las instalaciones internas a los fines de permitir la conexión al servicio de Agua Potable y/o Desagües Cloacales, el concesionario otorgara un plazo no mayor de hasta 30 (treinta) días hábiles administrativos en el cual el usuario deberá ejecutar y/o adecuar dichas instalaciones.

Cuando el usuario solicite la conexión al servicio de un inmueble ubicado en un área servida, el concesionario quedara habilitado a otorgarlo, una vez presentada la documentación pertinente por parte del matriculado y ésta ser aprobada en su totalidad. Para lo cual contará con un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles administrativos contados desde la fecha de aprobación definitiva de la documentación, para la habilitación del suministro.-

Así mismo el Concesionario, contara con un plazo de 15 días hábiles administrativos una vez ingresada la documentación para su visado u observaciones que pudiera presentar.-

El usuario será responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas, de su limpieza y correcto funcionamiento de acuerdo con las reglamentaciones que resultaren aplicables, debiendo garantizar que las mismas no perturben el funcionamiento de las redes externas, ni ocasionen riesgos de contaminación ni produzcan daños a terceros.

En caso de detectar irregularidades, fugas o perdidas en cañerías o instalaciones bajo responsabilidad del usuario, el concesionario notificara al mismo para que proceda a la reparación, que en caso de no ser efectuada dentro de los 10 (diez) días hábiles administrativos de notificada, podrá ser realizada por el concesionario con cargo al usuario, previa autorización del órgano de control y seguimiento

### **ARTICULO: 30º CARGO POR CONEXIÓN**

El usuario abonara un cargo por la conexión solicitada, Agua Potable o Desagüe Cloacal, una vez aprobado el trámite definitivo, el importe del cargo es el estipulado en el Régimen Tarifario de la Concesión.-

### **ARTICULO: 31º DERECHO DE CONEXIÓN**

Cuando el inmueble estuviese deshabitado o se tratara de baldíos por demolición de lo edificado, podrán solicitar al concesionario la desconexión del servicio, abonando en este caso el cargo correspondiente según lo explicitado en el Régimen Tarifario.-

Pagada la desconexión el concesionario dispondrá de 5 (cinco) días hábiles administrativos de recibida la solicitud, para efectivizarla.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, el inmueble se encuentra dentro del área servida de la Concesión por lo que tributara la facturación por radio obligatorio a partir de la desconexión.-

## **ARTICULO: 32º CARGO POR ROTURA DE CAÑERÍA E INSTALACIONES AFECTADAS A LA OPERACIÓN DEL SERVICIO**

Para el caso de que el Concesionario detectara roturas de cañería de Agua Potable y/o Saneamiento y/o instalaciones afectados a la operación del servicio por personas ajenas al Concesionario, se establecerá un cargo equivalente a la reposición del hecho, incluyendo en la misma mano de obra, materiales, equipos y el lucro cesante del concesionario por ese hecho.-

Se entiende por roturas o daños a las instalaciones, toda acción intencional o culposa operada sobre los sistemas de distribución o de colectoras afectadas a los servicios, instalaciones y/o sobre la misma conexión.-

Los hechos podrán ser identificados por el Concesionario o por denuncias efectuadas por cualquier habitante, sea o no Usuario del servicio, a través de cualquiera de los medios disponibles de comunicación con el Concesionario. Toda irregularidad identificada o denunciada generará inmediatamente una inspección técnica, y para el caso de detectarse la misma deberá procederse a notificar al responsable del hecho y/o a quien corresponda, labrándose acta de constatación que relevará los hechos, la identificación del daño y los medios probatorios disponibles ( fotos, testigos, etc.), indicándose el nombre y domicilio de los testigos dejándose copia a quien corresponda, sin perjuicio de movilizar las actuaciones comerciales-administrativas, comerciales-técnicas y judiciales, independientemente de los cargos que pudieran corresponder por daño ambiental y/o multas Municipales.-

La evaluación de los conceptos contenidos para el cálculo del cargo en la aplicación de la multa, resultará en función del hecho y será el que determine el Concesionario en su reglamentación interna.-

## **CAPITULO 8**

### **INTERRUPCION DEL SERVICIO – EMERGENCIA**

## **ARTICULO: 33º CONTINUIDAD DEL SERVICIO**

El Concesionario deberá en los términos del contrato de Concesión prestar un servicio ininterrumpido de abastecimiento de Agua Potable y Desagües Cloacales durante todo el año.

Cuando por cualquier motivo, incluso caso fortuito o fuerza mayor la interrupción del servicio tuviera una duración superior a 72 (setenta y dos) horas, el concesionario deberá proveer un servicio de emergencia a los usuarios afectados, según lo previsto en el plan de contingencia (capitulo.3 Artículo 3.2.3)

Para el caso de discontinuidad de la prestación de los servicios por incumplimiento del Concesionario, además de la infracción que correspondiere, será la pérdida del derecho al cobro de la tarifa por los días completos de interrupción al mismo, importe que se acreditara a favor de los usuarios afectados.-

## **ARTICULO: 34º EMERGENCIA SANITARIA**

Si el Concesionario, Concedente, Órgano de Control y Seguimiento, y/o Usuario, detectara algún problema respecto a la calidad del Agua, que pueda afectar la salud de la población, el Concesionario procederá a informar de inmediato a los Usuarios a través de por lo menos 2 (dos) medios masivos de comunicación (prensa, radio , televisión e Internet en la pagina oficial del Concesionario), sin perjuicio de otros medios alternativos que se consideren convenientes, para que toda la población tenga acceso a dicha información conjuntamente con las medidas que correspondan adoptar a los usuarios en cada caso.-

Asimismo, deberá comunicar en forma inmediata al Órgano de Control y Seguimiento la existencia del hecho y sus características.-

En estos casos el Concesionario podrá optar por:

- a) Cortar el suministro y proveer suministros alternativos
- b) Desechar el agua contaminada y purgar el sistema de provisión desinfectándolo.
- c) Continuar el suministro, advirtiendo sobre la toma de precauciones

### **Producido estos casos el Concesionario deberá:**

- 1) Comunicar a la población conforme lo expuesto en párrafos anteriores.-
- 2) Comunicar en forma inmediata el hecho ocurrido al Órgano de Control y Seguimiento.-
- 3) Adoptar las medidas correctivas correspondientes, entre las cuales pueden citarse a modo de ejemplo las indicadas en los puntos a), b), y c) de este artículo.-

Todo tipo de solución que se adopte, debe ser tomado a riesgo del Concesionario y bajo su exclusiva responsabilidad, salvo que reciba instrucciones precisas de los organismos con competencia en el caso.-

## **ARTICULO: 35º CALIDAD DEL AGUA**

En caso que se detectara algún problema en cuanto a la calidad del agua, el Usuario podrá denunciar el hecho al Concesionario, el que deberá investigar sin mas tramite, en el mismo día de recibida la denuncia, toda situación que pueda implicar verosímilmente riesgos para la salud. La inspección será gratuita, ello sin perjuicio de la obligación genérica de realizar muestreos regulares.

El Concesionario deberá poner en conocimiento del Órgano de Control y Seguimiento las denuncias que se formulen por aplicación de este artículo, así como la respuesta que proporcionare el denunciante.-

## **ARTICULO: 36º SERVICIO DE EMERGENCIA**

El Concesionario esta obligado a disponer de un sistema de atención telefónica al Usuario. El servicio de emergencia deberá contar además con un servicio de reparación de urgencias.

## **ARTICULO: 37º EFLUENTES**

A fin de no perjudicar la red de transporte de efluentes y evitar daños al medio ambiente, los desechos industriales deben cumplir con las normas biológicas, químicas y físicas, que lo hagan asimilables a efluentes de tipo domestico. Si el Concesionario se encontrara en la obligación de realizar el corte del servicio de desagües cloacales, por no ajustarse los efluentes a las normas establecidas por la autoridad competente, deberá comunicar dicha circunstancia a los usuarios afectados con 48 (cuarenta y ocho) horas de antelación.-

# **CAPITULO 9**

## **SERVICIOS ESPECIALES**

### **ARTICULO: 38º SERVICIOS ESPECIALES**

El Concesionario podrá brindar los siguientes servicios especiales:

- a) Agua Potable a vehículos aguadores para consumo humano



- b) Instalaciones desmontables o eventuales, tales como campamentos, exposiciones, circos, parques de diversiones, festividades locales y demás asimilables de funcionamiento o existencia transitoria.

En todos los casos se hará saber al requirente, de estos servicios, el modo de prestación y el régimen tarifario aplicable, indicándose el momento de efectiva prestación, salvo impedimento técnico fundado que alegue el Concesionario.

Si en los acuerdos de provisión de servicios especiales aludidos no se consigna la fecha de la terminación de los mismos, se entenderá que se continúa con la prestación de aquellos y la obligación de pago será hasta el día del aviso del cese realizado por el Usuario.-

## **CAPITULO 10**

### **DE LOS USUARIOS**

#### **ARTICULO: 39º CLASIFICACION**

A los fines de este reglamento se consideran Usuarios a aquellas personas de existencia física o ideal, propietarios o poseedores de uno o mas inmuebles ubicados con frente a cañerías distribuidoras de agua potable o colectoras cloacales; aun cuando las mismas carecieran de las instalaciones internas respectivas o si teniéndolas, estas no se encontraran conectadas a las redes externas.

A su vez los Usuarios se clasifican a los efectos de aplicación del régimen tarifario en 6 (seis) grandes categorías:

- a) Categoría Domestico y sus sub índices
- b) Categoría Comercial y sus sub índices
- c) Categoría Agua para la construcción y sus sub índices
- d) Categoría Industrial y sus sub índices
- e) Categoría Baldío y sus sub índices
- f) Categoría Fiscales y sus sub índices

**Categoría Domestico:** Comprende los inmuebles o partes de inmuebles particulares, destinados exclusivamente a vivienda familiar.-

**Categoría Domestico y Comercial:** Comprende a aquel inmueble destinado al uso familiar y comercial, donde el agua potable en esta última puede o no participar en el proceso productivo ó es parte para su funcionamiento.

**Categoría Comercial:** Comprende a los inmuebles destinados a actividades comerciales públicas o privadas.-

**Categoría Agua para la Construcción:** Comprende a los inmuebles públicos o privados en etapa de construcción hasta su finalización.-

**Categoría Industrial:** Comprende a inmuebles instalados en parques industriales, y otros fuera del ejido industrial.

**Categoría Baldío:** Comprende 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, se consideraran inmuebles conectados al servicio.

**Categoría Fiscales:** Comprende a inmuebles y dependencias del Estado Provincial, Municipal y Nacional.-

## **ARTICULO: 40º DERECHO DE LOS USUARIOS**

El Usuario en situación regular goza de los siguientes Derechos:

- Conectarse o Desconectarse del servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales, conforme lo previsto en este reglamento, sin que le sea exigible dar motivo de dicha solicitud.-
- Recibir el servicio de Agua Potable en la cantidad y calidad establecida en las normas técnicas aplicables.-
- Formular denuncias y reclamos, sobre irregularidades en la prestación de los servicios o su normal cumplimiento.-
- Reclamar ante el Concesionario cuando no cumpla con:
  - a) Las normas de facturación
  - b) Con el deber de información del Régimen Tarifario aprobado y sus modificaciones.
  - c) La utilización del servicio permanente de emergencia en caso de interrupciones o irregularidades en el servicio.
- Reclamar ante el Órgano de Control y Seguimiento, cuando el nivel de los servicios que se presten, no se ajusten a las normas aplicables, y el reclamo no hubiere sido debidamente atendido por el Concesionario en tiempo y forma.
- Recibir información suficiente sobre los servicios que el Concesionario presta para exigir su cumplimiento.
- Recibir del Concesionario un trato cortés, diligente y eficiente.
- Ser informado con suficiente anticipación sobre los cortes del servicio programados por razones operativas a través de medios masivos de comunicación.-

- Solicitar al Concesionario mediciones de contraste sobre calidad y cantidad del servicio provisto por medios técnicos idóneos, conforme a la reglamentación que dicte el Órgano de Control y Seguimiento.
- Exigir al Concesionario el control del medidor o corrección de la facturación y rehabilitación del servicio si correspondiere.-

## **ARTICULO: 41º OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS**

Son obligaciones de los usuarios las siguientes:

- a) Cumplir con los reglamentos vigentes en cuanto a la conexión y desconexión de los servicios, absteniéndose de obtener servicios alternativos de agua potable y cloaca de red en el área servida, sin el conocimiento y la debida autorización del Concesionario.-
- b) Fundamentar las denuncias ante cualquier hecho del servicio a efectos de justificar el requerimiento del servicio de emergencia.-
- c) Mantener las instalaciones internas desde la conexión domiciliaria evitando pérdidas de agua o fuga de efluentes.-
- d) Dar cuenta al Concesionario dentro de los 10 (diez) días corridos del o de los cambios de destino del inmueble servido que implique la recategorización del mismo, como así también deberá informar y documentar todo cambio con relación a la titularidad del servicio y de la dirección postal del mismo a los efectos de la aplicación del Régimen Tarifario.-
- e) Pagar puntualmente los servicios Concesionados y los cargos aprobados por el Órgano de Control y Seguimiento, correspondiente a conexión, desconexión, reconexión, provisión e instalación de medidores y accesorios y los demás previstos en este reglamento, así como las multas que le fueran aplicadas.-
- f) Permitir el acceso de inspecciones del Concesionario a las instalaciones internas de su inmueble.
- g) Abstenerse de volcar a la red efluentes cloacales e industriales, que se consideren sustancias toxicas o peligrosas o que no cumplan con los requerimientos indicados en el Marco Regulatorio.-
- h) No descargar los desagües pluviales originados en su propiedad a la red cloacal, facultándose al Concesionario a efectuar el corte del servicio con la debida notificación al Órgano de Control y Seguimiento, cuando detectare tal anomalía, sin perjuicio de aplicar las multas previstas en el régimen sancionatorio vigente. El Concesionario deberá restituir el servicio dentro de las 24

(veinticuatro) horas de verificado que la irregularidad ha sido subsanada.-

- i) Abstenerse de manipular los medidores instalados alterando los registros de los mismos, conectarse sin intervención del Concesionario e intervenir la red externa a su predio.-
- j) Abstenerse de dar a los servicios que se le prestan, otra finalidad que el uso exclusivo dentro de su inmueble.-
- k) Colocar Tanque de reserva (elevado o cisterna), suficiente para el almacenamiento de un día de consumo.-
- l) Mantener la limpieza de toda la instalación interna, incluido el tanque de reserva.-
- m) Queda prohibido la colocación de bombas chupadoras a la red de agua potable.-

#### **ARTICULO: 42º EL CONCESIONARIO**

El Concesionario de los servicios de Agua Potable y Desagües Cloacales en el área servida es el Ente Provincial de Agua y Saneamiento, quien a todos los efectos tiene su Domicilio Comercial y Técnico en la calle Héctor Muttio N° 130 de la Localidad de Junin de los Andes y su Domicilio legal en la calle Santiago del Estero N° 426 de la ciudad de Neuquén Capital. El Domicilio Comercial y Técnico, en caso de traslado deberá ser comunicado al Órgano de Control y Seguimiento, por lo menos, 30 (treinta) días antes de producirse, asimismo, deberá comunicar a los Usuarios por los medios de comunicación locales en idéntico plazo

#### **ARTICULO: 43º DERECHOS DEL CONCESIONARIO**

El Concesionario cuenta de los siguientes derechos:

- a) Ejercer el control y funcionamiento de las instalaciones y la red externa destinada a la prestación de los servicios.-
- b) Percibir los importes que correspondan por la prestación de los servicios a su cargo.-
- c) Inspeccionar el interior de los inmuebles ubicados en el área servida a los efectos de la actualización catastral y en los demás casos previstos en el presente reglamento.-

- d) Aplicar, cuando se comprobare violación de las obligaciones de los Usuarios y previo descargo de los mismos, las sanciones previstas en el presente artículo, en adición a las que establece el Régimen Tarifario, sin perjuicio de establecer las denuncias pertinentes 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. En adición a la legislación vigente será de aplicación las siguientes sanciones a los usuarios:

**d.1) Conexión irregular con la red pública:**

Tabla de equivalencias por multas de conexiones clandestinas con la red pública

Tipo de Servicio	Categoría	Unidades de Volumen m <sup>3</sup>	Excedente M <sup>2</sup> \$/m <sup>3</sup>	Tipo de Servicio	Categoría	Unidades de Volumen m <sup>3</sup>	Excedente M <sup>2</sup> \$/m <sup>3</sup>
Agua	Domestico	3.000	-----	Cloaca	Domestico	5.250	----- ---
Agua	Edificios/Const. Colectivas	4.500	-----	Cloaca	Edificios/Const. Masivas	10.100	----- ---
Agua	Comercial s/Part. Del Agua	3.750	100 m <sup>2</sup>	Cloaca	Comercial s/Part. Del Agua	6.750	100 m <sup>2</sup>
Agua	Comercial c/Part. Del Agua	4.500	100 m <sup>2</sup>	Cloaca	Comercial c/Part. Del Agua	9.000	100 m <sup>2</sup>
Agua	Industrial s/Part. Del Agua	4.500	100 m <sup>2</sup>	Cloaca	Industrial s/Part. Del Agua	9.000	100 m <sup>2</sup>
Agua	Industrial c/Part. Del Agua	9.000	100 m <sup>2</sup>	Cloaca	Industrial c/Part. Del Agua	18.000	100 m <sup>2</sup>

Las Multas a aplicar se basarán en la tabla descripta, donde la variación de los importes resultantes estará asociada con la exacta oscilación del valor por cada metro cúbico de agua potable para su actualización en la Localidad. La multa por conexión clandestina a la red Pública de Agua Potable resultará de multiplicar el precio del metro cúbico de Agua Potable vigente, por las unidades de volumen en metros cúbicos según corresponda para cada categoría.

Con Igual criterio se aplicará los conceptos de multa por conexión clandestina de Cloaca cuando la actividad se encuadre en uso Domestico y uso para edificios o construcciones masivas. En lo que respecta a los restantes encuadres para conexión clandestina de Agua y cloaca la metodología de cálculo mantiene su criterio para superficies construidas hasta 100 m<sup>2</sup> (cien metros cuadrados). Para superficies construidas mayores a 100 m<sup>2</sup> (cien

metros cuadrados), se adicionará un importe de multa equivalente a multiplicar el excedente a 100 m<sup>2</sup> (cien metros cuadrados) de la superficie construida, por el precio del metro cúbico de Agua vigente.

En el caso que el Usuario tenga una conexión en legal forma y otra (s) clandestina (s), la multa se aplicara por cada conexión clandestina descubierta. Idéntico tratamiento al de conexión clandestina tendrá la reconexión no autorizada por el Concesionario.

Si la conexión clandestina vierte ilegalmente en desagües no autorizados el usuario será responsable de eliminar esa conexión dentro de las 24 (veinticuatro) horas de notificado. Si resultare imposible, por razones técnicas, eliminar la conexión clandestina ilegal y no existen colectores para desagües cloacales en la zona, el Concesionario podría admitir que dicha conexión se mantenga en forma precaria hasta la efectiva disponibilidad de desagües cloacales.

Durante el lapso que se mantenga la conexión precaria, el Concesionario facturara en concepto de multa un cargo equivalente al 80 (ochenta) por ciento de la factura por agua potable que corresponda.-

#### **d.2) Conexión irregular con otro usuario**

Multa por un importe equivalente al indicado en el inciso anterior al Usuario origen de la conexión clandestina y otra multa por un importe equivalente al indicado en el inciso anterior al Usuario destinatario de la conexión clandestina.

#### **d.3) Incumplimiento de pago por parte del usuario en relación a instalación del micromedidor de caudales, sus cuotas o intereses, otros cargos, penalidades según el Régimen Tarifario y este Reglamento:**

Aplicación del procedimiento regulado para la mora en el pago de facturas por servicios de Agua Potable y Desagües Cloacales.

De existir financiamiento para el pago de micro medidor de caudales otorgado por el Concesionario, la mora en el pago de cualquier cuota hará caer el citado financiamiento y los respectivos importes serán exigibles al contado.

#### **d.4) Intervención o daños a la red publica de Agua Potable y/o Desagües Cloacales por parte de personas ajenas al Concesionario:**

Será denunciado penalmente y será exigida a los responsables el pago por los daños y perjuicios ocasionados incluido el lucro cesante del Concesionario. De mediar una conexión clandestina será responsable el usuario destinatario de esa conexión clandestina adicionándosele la multa correspondiente por conexión clandestina.

Si existiera beneficiario de esa intervención este será considerado responsable de la intervención y/o daño a la red.

**d.5) Vertido de efluentes no permitidos:**

Multa por un importe equivalente a 5 (cinco) cargos de la factura media mensual de los últimos 3 (tres) periodos facturados, por cada infracción verificada.

**d.6) Conexiones Internas defectuosas o no permitidas:**

Multa por un importe entre 1 (uno) y 10 (diez) cargos de las facturaciones mensuales para esa clase y categoría según sea la gravedad del perjuicio ocasionado y la mora en remediar lo sancionado. La instalación de bombas chupadoras estará multada con el máximo de esta categoría.

**d.7) Mora en comunicar al Concesionario toda transformación, modificación o cambio de destino de los inmuebles, de los titulares, de su dominio o de los usuarios a cualquier título de los inmuebles ubicados en el área servida:**

Multa por un monto equivalente como mínimo a 1 (uno) cargo de la facturación mensual y como máximo a 10 (diez) cargos de las facturaciones mensuales según la mora incurrida desde la fecha en que se produjo el cambio. Serán sujetos obligados los titulares del dominio del inmueble servido, los beneficiarios del mismo y todos los participantes necesarios en la infracción.

**d.8) Reiteración:**

Las multas por reiteración de la misma causa al mismo usuario se duplicaran cada vez que ocurran durante el mismo año calendario. Las multas deben ser pagadas dentro de los 30 (treinta) días corridos de notificada.-

**d.9) Plazos**

El Concesionario notificara la multa al usuario, este ultimo dispondrá de 5 (cinco) días hábiles administrativos para efectuar su descargo. De no efectuar dicho descargo en el plazo indicado o si este es desestimado por el Concesionario será de aplicación el plazo de 30 (treinta) días corridos para remediar el incumplimiento o violación de los deberes del usuario.

Periódicamente el Órgano de Control y Seguimiento acordara con el Concesionario las adecuaciones que correspondan introducir durante la vigencia del Régimen Tarifario.-

e) Restringir el servicio por falta de pago de acuerdo a lo estipulado en este Reglamento y el contrato de Concesión.-

f) Procedimiento para la restricción del servicio por falta de pago:

Cuando se verifiquen atrasos consecutivos de tres periodos en el pago del servicio, o en el atraso de 1 (una) factura por mas de 180 (ciento ochenta) días, el Concesionario intimara **en el domicilio servido o el que hubiere denunciado el Usuario deudor**, al pago de lo adeudado. De resultar infructuosa la intimación, queda facultado el Concesionario a proceder a la restricción del servicio, comunicando previamente al Órgano de Control y Seguimiento.-

## **ARTICULO: 44º OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO**

El Concesionario deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Suministrar agua potable a los usuarios con la calidad y cantidad establecida en función de las metas estipuladas en el contrato de Concesión.-
- b) Interrumpir el servicio de agua potable, cuando la calidad de la misma no cumpla con los requisitos exigidos en las normas técnicas aplicables.-
- c) Investigar las denuncias que formularen los usuarios sobre la calidad de agua en forma gratuita y poner el hecho en conocimiento del Órgano de Control y Seguimiento.-
- d) Prestar un servicio especializado y permanente de emergencias e información al Usuario, las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 días del año.-
- e) Atender debidamente los reclamos de los usuarios, relacionados a la prestación o facturación de los servicios.-
- f) Asistir y asesorar a los usuarios, sobre los medios de acción preventiva a adoptar, para el mejor desarrollo de la prestación de los servicios y su aprovechamiento.-
- g) Llevar un registro de reclamos sistematizado y centralizado con acceso del Órgano de Control y Seguimiento en todos los campos relativos a este seguimiento.-
- h) Publicar regularmente toda la información que sea necesaria para que los usuarios puedan tener conocimiento general sobre el servicio y los planes de mejoras y expansión de la red operada.-



## **CAPITULO 11**

### **ATENCION Y TRATO AL USUARIO**

#### **ARTICULO: 45º TRATO AL USUARIO**

El usuario tiene derecho a ser tratado por el Concesionario con cortesía, corrección y diligencia, en ámbitos físicos específicos y a través de medios y personas que provean una atención ágil y eficiente, que posibilite la atención de respuestas rápidas y adecuadas.-

El personal que atiende al público deberá estar capacitado y debidamente identificado, provistos del equipo suficiente para acceder en forma ágil a la base de datos y dar respuestas adecuadas a las solicitudes.-

Si el Usuario no logra que su presentación sea recibida, tiene derecho de asentar su reclamo en el libro de quejas. En cada uno de los locales donde el Concesionario atienda al público, deberá existir a disposición del mismo un Libro de Quejas debidamente autorizado por la autoridad de aplicación, al cual debe tener acceso directo el Órgano de Control y Seguimiento; deberá indicarse en un cartel o vitrina transparente la existencia del mismo.

El Concesionario esta obligado a recibir y registrar adecuadamente todas las quejas y/o reclamos que todos los usuarios les hagan llegar, por cualquier medio adecuado. Todas las quejas y/o reclamos registrados en este libro deberán ser comunicados a la autoridad de aplicación dentro de los 10 (diez) días hábiles de recibidos por el Concesionario.-

Cuando la queja fuera motivada por interrupción del servicio, el Concesionario deberá comunicar al Órgano de Control y Seguimiento dentro de las 24 (veinticuatro) horas de recibida, mediante nota, mail, fax u otro medio adecuado, indicando fecha de recepción y domicilio del usuario.-

#### **ARTICULO: 46º CAPACITACION DEL PERSONAL**

El personal de atención al público recibirá capacitación integral acerca de los aspectos operativos de la empresa y de los distintos procedimientos que se llevan a cabo en ella, así como también a lo referente al cuidado de las relaciones con el usuario y el mejoramiento de los servicios que se prestan.-

## **ARTICULO: 47º INFORMACION AL USUARIO**

El Concesionario pondrá a disposición del usuario folletos informativos acerca de los temas de su interés en todas las oficinas comerciales y serán de distribución gratuita. La información de carácter obligatoria estará igualmente a disposición de los usuarios.-

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

Anualmente el Concesionario deberá realizar un informe del desarrollo de las actividades y de los objetivos del servicio, el que en forma sintética será dado a difusión pública en por lo menos 2 (dos) medios masivos de comunicación.-

## **ARTICULO: 48º INFORMACION DEL PLAN DE EXPANSIÓN**

Dicha información deberá ser informada por el concedente respecto a las obras relacionadas a expansión y mejoramiento de redes de agua potable y desagües cloacales.

## **ARTICULO: 49º INFORMACION DEL REGIMEN TARIFARIO**

Cuando se aprueben modificaciones en uno o mas componentes de la estructura tarifaria de la que pudieren surgir alteraciones en los valores de facturación, el segmento de los usuarios afectados deberá ser informado dentro del periodo de facturación de efectiva vigencia de la alteración.-

## **CAPITULO 12**

### **RECLAMOS**

## **ARTICULO: 50º COMO DIRIGIRSE AL CONCESIONARIO**

A los fines de optimizar la relación entre Usuario y Concesionario será de aplicación en todos sus términos la Ley 1284 de Procedimiento Administrativo, se establece el principio de informalismo, en favor del Usuario, en las actuaciones que corran por cuenta del primero. El Usuario contara con los siguientes medios para contactarse o efectuar reclamos al Concesionario:

- a) Visita Personal: Personalmente o por medio de apoderado y/o mandatario en legal forma o en actuaciones entregadas con firma autenticada del Usuario por escribano publico, autoridad publica, entidad bancaria, el Órgano de Control y Seguimiento o aún a través de actuaciones firmadas solo por el Usuario, cuando comparezca un familiar del mismo que acredite el vinculo.-
- 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 Concesionario, al respecto será valida también cualquier comunicación recibida por medio postal, fax o mail. En las factura se consignara obligatoriamente el lugar donde efectuar presentaciones, sin perjuicio de lo cual se consideraran validas las notificaciones que se cursaren a los domicilios indicados en el Artículo 42º de este Reglamento o al de las oficinas comerciales o técnicas del Concesionario.-
- d) Por Correo electrónico, a la dirección que en forma especifica y actualizada el Concesionario publique en su pagina Web oficial y/o en su facturación.-

## **ARTICULO: 51º TRÁMITE**

Cada pedido, presentación o reclamo del Usuario ante el Concesionario, originara la confección por parte del Ente Provincial de Agua y Saneamiento, de un formulario, cuya copia debidamente numerada será entregada al Usuario como constancia del registro del caso. En el pedido telefónico, se informara al Usuario el número de registro de dicho reclamo.-

El numero de comprobante que corresponda a todo reclamo postal, será informado por el mismo medio. De todo reclamo se llevará un registro numérico, alfabético, cronológico, centralizado y sistematizado al que tendrá acceso permanente el Órgano de Control y Seguimiento.-

## **ARTICULO: 52º DOCUMENTO PARA CADA TRÁMITE**

Los documentos que el Usuario deba acompañar para la realización de trámites, son los que para cada caso se consignan a continuación, pudiéndose entregar fotocopia autenticada por escribano público, o en su defecto fotocopia simple de los mismos con original a la vista (que serán certificadas por personal del Concesionario):

- a) Situación ante la D.G.I: Comprobante extendido por la D.G.I., donde conste el número de C.U.I.T. y posición fiscal frente al IVA. Última factura abonada o de las últimas si se tratara de varias propiedades y acreditación de propiedad o titularidad de la locación y conformidad del propietario en su caso.-
- b) Cambio de Nombre de Propietario y/o Domicilio Postal: Escritura traslativa de dominio, boleto de compra-venta debidamente sellado por Dirección Provincial de Rentas de Neuquén o certificación emitida por escribano público, de escrituración en trámite, libre deuda por servicio de Agua Potable y Servicio de Saneamiento; documento de identidad del solicitante y/o propietario.-
- c) Reclamo por devolución o facturación dudosa, no recepción de facturas o facturas fuera de término: Última/s factura/s sobre las que desea reclamar. Todo reclamo por facturación (que corresponda la facturación errónea o parcial) requiere presentar original y copia de las facturas, respecto de las cuales se reclama alguna diferencia.-
- d) Agua para la Construcción: Planos de la Obra aprobados por la Municipalidad y registrados en el Consejo / Colegio profesional, acreditación de la propiedad, planillas correspondientes, la presentación deberá realizarse por un matriculado habilitado.-
- e) Empadronamiento y Categorización de Inmuebles: Plano del Inmuebles.-
- f) Conexión de Agua y/o Cloaca: Plano de instalaciones sanitarias interna, aprobados por la Municipalidad y registrado en el Consejo / Colegio profesional, planillas correspondientes, acreditación de la propiedad, la presentación deberá realizarse por un matriculado habilitado.-
- g) Recategorización de Inmueble: Declaración Jurada.-
- h) Reclamo de servicio medido: Factura sobre las que se realiza el reclamo.-
- i) Informe de Deuda: Copia de Factura relativo a la propiedad que solicita el informe.-
- j) Oficios y Cédulas Judiciales: Solo se presentaran en Mesa de Entrada de los domicilios indicados en el Artículo 41º, para su diligenciamiento.-
- k) Otros: El Concesionario informara por escrito y en las carteleras, los requisitos que deben cumplimentarse en los demás casos no previstos en el presente Artículo.-

Para proceder a los tramites indicados en a); b); c); e); g); h); i), será condición indispensable la presentación de la factura paga correspondiente al ultimo periodo previo anterior al del inicio del tramite.-

## **ARTICULO: 53º RECLAMOS POR DEFICIENCIAS EN LA PRESTACION EFECTIVA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO.**

Los reclamos correspondientes a deficiencias en la prestación efectiva del servicio de agua potable y saneamiento que afecten a los Usuarios, solo precisaran pago de la ultima factura e informar al Concesionario el domicilio, nombre y apellido del Usuario afectado y la irregularidad denunciada. En estos casos el Concesionario deberá satisfacer el reclamo dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas de realizado el mismo.-

## **ARTICULO: 54º TIEMPO DE RESPUESTAS**

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

a) Reclamos en relación al servicio: Dentro del plazo indicado en el Artículo anterior. Si el mismo demandara un análisis mas prolongado para la evaluación del caso, se notificara al usuario otorgando un nuevo plazo para la solución definitiva.-

b) Pedido de Conexión a la red en el área servida: 15 (quince) días hábiles administrativos a partir de la aprobación definitiva de la documentación, con responsabilidad del matriculado de notificar al Concesionario una vez realizados los trabajos para su conexión por parte del Concesionario.- Así mismo el Concesionario, contara con un mismo plazo una vez ingresada la documentación para su visado u observaciones que pudiera presentar.-

c) Pedido de Reconexión: 48 (cuarenta y ocho) horas.-

d) Pedido de inspección por denuncia sobre la calidad del agua: 24 (veinticuatro) horas.-

e) Pedido sobre el Servicio: 5 (cinco) días que se extenderán a 10 (diez) días si se requiere la inspección o análisis de planos de las instalaciones internas.-

f) Modificación del sistema de facturación: 30 (treinta) días corridos.-

g) Reclamos de índole Administrativo: los plazos establecidos por la Ley 1284.-

Los plazos indicados podrán ser ampliados antes circunstancias particulares, con comunicación al Órgano de Control y Seguimiento.-

## **ARTICULO: 55º RECURSO ANTE EL ORGANO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO.**

Contra las decisiones o falta de respuesta del Concesionario, se podrá interponer ante el Órgano de Control y Seguimiento un recurso directo dentro de un plazo de 10 (diez) días corridos desde el momento en que se notifico el rechazo o venció el plazo que se le otorgan para responder. Si el plazo venciera en días inhábiles se computara el día hábil siguiente.

El Órgano de Control y Seguimiento, antes de resolver solicitara al Concesionario los antecedentes del reclamo o cualquier otra información que estime necesaria, fijándose un plazo de 10 (diez) días para su respuesta. El Órgano de Control y Seguimiento junto con cada solicitud deberá acompañar copia del recurso interpuesto, en oportunidades de resolver, el Concesionario podrá también exponer su opinión sobre la cuestión planteada.-

## **ARTICULO 56º RECLAMOS SOBRE FACTURACION**

Si el reclamo del Usuario versase sobre una factura que ya ha sido abonada, los ajustes que se determinen, ya sea por el propio Concesionario o por el Órgano de Control y Seguimiento, serán aplicados en la facturación inmediata posterior al de la resolución respectiva.-

De aceptarse total o parcialmente el reclamo por el Concesionario o el Órgano de Control y Seguimiento, se emitirá una nueva factura con un nuevo plazo para su pago nunca inferior a 15 (quince) días corridos posteriores de resuelto el caso.-

Si el reclamo por facturación no prosperase, el Concesionario podrá refacturar señalando un nuevo vencimiento dentro de los 15 (quince) días corridos de la notificación de la resolución definitiva, añadiendo al valor original, el recargo por mora que corresponda, desde que debió ser pagado su importe hasta el efectivo pago.-

## **ARTICULO: 57º NOTIFICACIONES**

En todos los casos donde sea obligación del Concesionario notificar al Usuario cualquier situación que requiera del mismo una respuesta o actividad, incluyendo la intimación para el pago de una factura atrasada, la misma deberá realizarse en el inmueble servido o domicilio al que se remita la factura y que aseguren la debida imposición al Usuario de lo que se pretende notificar.-

En aquellos casos en que el inmueble estuviera deshabitado o se tratase de un baldío cuya dirección de facturación fuera el mismo sitio, y el usuario no

hubiera constituido allí domicilio especial, se considerara notificado de situaciones generales del servicio mediante los avisos públicos que realice la Empresa. Si fracasare la notificación en el domicilio del Usuario la notificación estará a disposición del Usuario en la sede de la Empresa.-

#### **ARTICULO: 58º INFORMACION SOBRE LAS MEJORAS DEL SERVICIO**

Al finalizar cada año el Concesionario deberá informar mediante publicación por lo menos en el periódico de mayor circulación en la Provincia de Neuquén, las mejoras del servicio logradas en ese año.-

#### **ARTICULO: 59º AUDIENCIAS PÚBLICAS**

Deberá convocarse a una audiencia publica que tendrá lugar cuando, como consecuencia de procedimientos iniciados de oficio o por denuncias, el Órgano de Control y Seguimiento considere violadas disposiciones de este contrato o de cualquier otra manera aplicable a la prestación del servicio y en cualquier otro caso en que los intereses de los usuarios se vean afectados directa o indirectamente.

En ningún caso se podrá suspender la prestación del servicio mientras dure la sustanciación del reclamo. A la audiencia pública deberá convocarse a todas las partes interesadas, infractores y damnificados.

La reglamentación del procedimiento a la audiencia pública estará a cargo del Concedente del servicio.-