

Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios

OBRAS Y SERVICIOS SANITARIOS

Resolución 83/98

Apruébase modificaciones y el texto ordenado del Reglamento del Usuario.

Bs. As., 10/9/98

B.O.: 28/9/98

VISTO lo actuado, y

CONSIDERANDO:

Que teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la sanción del Reglamento del Usuario aprobado por Resolución ETOSS N° 32/94, así como la experiencia recogida desde entonces, el Directorio del Organismo consideró oportuno incorporar mejoras al mismo, creando una comisión redactora y otra revisora a tal efecto.

Que en el proyecto elaborado por la Comisión se recoge la experiencia diaria de más de cuatro años de vigencia.

Que han tenido participación en el proceso de elaboración todas las dependencias del Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios con incumbencia en la materia, especialmente la Gerencia de Relaciones Institucionales receptora permanente de las inquietudes de los usuarios.

Que asimismo se han tenido en cuenta las sugerencias oportunamente aportadas por la Concesionaria.

Que asimismo el Directorio del Ente decidió solicitar la opinión de las Asociaciones de Usuarios inscriptas en el Registro Nacional de Asociaciones de Consumidores (Acta de Directorio N° 6/98) respecto del proyecto en trámite.

Que se contó con la participación de las siguientes: A.D.E.L.C.O.; A.D.E.C.U.A.; A.P.S.P.A. Consumidor; Asociación Vecinal Belgrano "C" Manuel Belgrano; Consumidores Libres; Consumidores Argentinos; Cruzada Cívica y Unión de Usuarios y Consumidores.

Que cabe hacer notar el espíritu de colaboración puesto de manifiesto por los representantes de las Asociaciones de Usuarios en todas las reuniones realizadas, ello sin desmedro de una abierta y exhaustiva discusión de todos los temas analizados, dando como resultado un amplio consenso sobre la mayoría de los temas tratados lo que se vio reflejado en el Acta N° 6 del obrante a fs. 683 de estos actuados, donde se dejó expresa constancia de no haberse logrado consenso solamente con relación a los artículos 13, 30, 45, 60, 61, 80, 81 y un disenso parcial respecto del artículo 48.

Que la dinámica de las relaciones entre los usuarios y la concesionaria incorpora en forma permanente nuevos temas, muchos de los cuales no fueron contemplados en la documentación licitatoria ya sea por desconocerse en dicho momento la repercusión exacta de las normas a aplicar o por tratarse de normas y/o situaciones novedosas.

Que ello impone la constitución de una Comisión de carácter permanente que permita mantener un registro actualizado de las novedades producidas en la relación usuarios-concesionaria a los efectos de otorgarle al ETOSS una herramienta que posibilite una oportuna y ágil incorporación de las futuras reformas.

Que la Gerencia de Asuntos Legales ha tomado la intervención que le compete.

Que el Directorio se encuentra facultado para resolver del modo propuesto de acuerdo a las prescripciones del artículo 17 incs. b) y u) del Marco Regulatorio aprobado por Decreto PEN N° 999/92.

Por ello,

EL DIRECTORIO DEL ENTE TRIPARTITO DE OBRAS Y SERVICIOS
SANITARIOS

RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar las modificaciones y el texto ordenado del Reglamento del Usuario propuesto por la Comisión de Estudio respectiva, que como Anexo I forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°.- Conformar una Comisión Permanente para la actualización del Reglamento del Usuario a efectos de que mantenga un registro actualizado de las novedades que se produzcan en la materia y permita una oportuna y ágil incorporación de las mismas en las futuras reformas. La Comisión estará coordinada por el señor Gerente de Relaciones Institucionales y los funcionarios que designe cada una de las Gerencias del ETOSS a tales efectos.

Artículo 3°.- Invítase a las Asociaciones de Usuarios, a la COMISIÓN ASESORA y a la Concesionaria a designar representantes que participen en la Comisión conformada en el artículo precedente.

Artículo 4°.- Regístrese, notifíquese a las Gerencias y Areas del ETOSS, a la SECRETARIA DE RECURSOS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE, a la COMISIÓN BICAMERAL PARA LA REFORMA DEL ESTADO creada por Ley N° 23.696, a las Asociaciones de Usuarios, a la COMISIÓN ASESORA AD HONOREM de este Ente Regulador, a la concesionaria AGUAS ARGENTINAS S.A. y publíquese íntegramente la presente resolución en el BOLETÍN OFICIAL y, cumplido, archívese.

Aprobada por Acta de Directorio N° 23/98.- Martín Lascano.- Juan M. Pedersoli.-
Eduardo Cevallo.- Eduardo Epszteyn.- Gustavo Criscuolo.- Héctor Mazzoca.

ANEXO I

REGLAMENTO DEL USUARIO

SECCION I.

GENERALIDADES:

ARTICULO 1°.- OBJETO: El presente REGLAMENTO DEL USUARIO tiene por objeto establecer las normas a las cuales deben ajustar sus respectivas conductas la concesionaria Aguas Argentinas S.A., en la prestación de los servicios públicos de aguas y cloacas y los usuarios de dichos servicios en las relaciones entre ambas partes, como asimismo con el Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios, como autoridad reguladora investida de la potestad pública, para el ejercicio del poder de policía y servicio público de control de la concesión.

Este Reglamento es dictado como consecuencia del Marco Regulatorio aprobado por Decreto N° 999/92 y está constituido:

1. Por las normas contenidas en el presente instrumento reglamentario.
2. Por todas aquellas resoluciones que dicten el ETOSS y la Autoridad de Aplicación en el futuro y que revistan las características indicadas en el inciso anterior.

Este Reglamento ha sido inspirado en las pautas establecidas en el Anexo D) "Lineamientos Básicos para el Reglamento del Usuario" del Marco Regulatorio declarándose que estos últimos tienen preeminencia sobre el presente Reglamento para cualquier tipo de discrepancia o interpretación de las normas que rigen las relaciones del concesionario con los usuarios.

ARTICULO 2°.- NORMATIVA APLICABLE: La prestación de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales se rige por las disposiciones de la Ley N° 13.577 y sus modificatorias, Ley 23.696, Decretos N° 2074/90, 1443/91, 358/92, 999/92, 149/97, 1167/97, 146/98 las regulaciones que dictan la Autoridad de Aplicación y el ETOSS y los documentos que instrumentan la Concesión (Pliego de Condiciones de la Licitación, Contrato y Oferta de Aguas Argentinas).

En caso de dudas o discrepancias en la interpretación de algunas de las cláusulas de este Reglamento, prevalecerán las disposiciones del Marco Regulatorio de la Concesión (Anexo I al Decreto 999/92), el Pliego de Bases y Condiciones de la Concesión, el Contrato de Concesión, el Decreto N° 1167/97 y las Resoluciones de la Autoridad de Aplicación y del ETOSS, en ese orden.

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

- a. ENTE REGULADOR: El ente creado por la Ley 23.696 y cuya constitución fuera aprobada por el Anexo II del Decreto N° 999/92, denominado en adelante en este Reglamento como ETOSS.
- b. MARCO REGULATORIO: El Anexo I al Decreto N° 999/92.
- c. CONCEDENTE: EL PODER EJECUTIVO NACIONAL.

- d. AUTORIDAD de APLICACION: la SECRETARIA DE RECURSOS NATURALES Y DESARROLLO SUSTENTABLE.
- e. CONCESIONARIO: AGUAS ARGENTINAS S.A.
- f. USUARIOS: Los propietarios, consorcios de propietarios según la Ley N° 13.512, poseedores y tenedores de los inmuebles que reciban o estén en condiciones de recibir del concesionario el servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales.

Los usuarios se dividen en:

- f.1.) Usuarios reales. Son aquellos cuyos inmuebles se encuentran dentro de las Areas Servidas.

- f.2.) Usuarios potenciales. Son aquellos cuyos inmuebles se encuentran en áreas a las cuales el concesionario debe dotar de servicios de acuerdo a las obligaciones asumidas por el mismo en la concesión.

- g. AREA REGULADA: El área de aplicación del presente Reglamento, según se establece en el art. 4° del mismo.
- h. AREA SERVIDA DE AGUA POTABLE: El territorio dentro del cual se presta efectivamente el servicio de provisión de agua potable.
- i. AREA SERVIDA DE DESAGÜES CLOACALES: El territorio dentro del cual se presta efectivamente el servicio de desagües cloacales, pluviocloacales e industriales.
- j. AREA DE EXPANSION: El territorio comprendido dentro del área regulada en el cual se aprueben planes de mejoras y expansión de los servicios que preste el concesionario.
- k. AREA REMANENTE: El territorio comprendido dentro del área regulada y que no cuenta con servicios ni se halla incluida en los planes de expansión (regulada conforme al art. 5° inciso e) del Marco Regulatorio).
- l. AREA NUEVA: El territorio situado fuera del área regulada y que, previa autorización del Poder Ejecutivo Nacional, en el futuro se incorpore a ella (regulada conforme al art. 5° inc. f) del Marco Regulatorio).
- m. REGIMEN 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 trabajos o insumos conexos o necesarios para la prestación de dichos servicios. Está conformado por el Capítulo VII del Marco Regulatorio, por el Anexo VII al Contrato de Concesión con las modificaciones introducidas por el Decreto N° 1167/97 (capítulo 2 del Acta Acuerdo - Anexo I) y por las resoluciones de la Autoridad de Aplicación y del ETOSS dictadas en su consecuencia.

ARTICULO 4.- AMBITO DE APLICACION: El ámbito de aplicación material del presente Reglamento comprende a los servicios de:

- a. captación y potabilización del agua,
- b. transporte, distribución y comercialización del agua potable,
- c. colección, transporte, tratamiento, disposición final y comercialización de desagües cloacales.

El ámbito de aplicación territorial del presente Reglamento comprende la Capital Federal y los partidos del Conurbano Bonaerense que se enumeran a continuación, dividido en cuatro zonas:

- a. CAPITAL FEDERAL: Floresta, Centro, Caballito, Constitución, Devoto y Saavedra.
- b. ZONA NORTE: Vicente López, San Isidro, San Fernando y Tigre.
- c. ZONA OESTE: San Martín, La Matanza, Ezeiza, Tres de Febrero, Morón, Hurlingham e Ituzaingó.
- d. ZONA SUR: Esteban Echeverría, Alte. Brown, Avellaneda, Lanús, Lomas de Zamora y Quilmes.

SECCION II

DE LOS SERVICIOS

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 5°.- CARACTER DEL SERVICIO: La provisión de agua potable y desagües cloacales constituye un servicio público regulado legalmente que debe ser cumplido con regularidad, obligatoriedad, generalidad, continuidad, e igualdad de tratamiento, y dentro de los niveles de calidad contenidos en el Marco Regulatorio, los documentos que instrumentan la concesión y este Reglamento, de manera de satisfacer las necesidades básicas de aprovisionamiento de agua potable y desagües cloacales a los usuarios servidos y garantizar la salud de la población.

ARTICULO 6°.- OBLIGATORIEDAD DEL SERVICIO: Los habitantes del AREA SERVIDA, están obligados a cumplir con los reglamentos en vigor y no les está permitido el aprovisionamiento de agua o la utilización de servicios cloacales que no sean los prestados por el concesionario o autorizados por el mismo. En caso de ser detectado, dentro del área servida, un usuario no conectado a la red, la concesionaria le informará fehacientemente de su obligación de efectivizar el enlace, y de abonar el servicio desde la fecha de la comunicación.

ARTICULO 7°.- REGIMEN DE CONTROL: Como contrapartida a la obligatoriedad del servicio, el Concedente ha instrumentado a través del ETOSS 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 del servicio público ante el concesionario.

ARTICULO 8°.- CAÑERIAS EXTERNAS E INSTALACIONES: El concesionario es responsable de la construcción, mantenimiento, operación y explotación de las instalaciones de captación y potabilización de agua, así como de las obras básicas de tratamiento de efluentes cloacales y de toda la red externa de distribución de agua potable y colección de efluentes cloacales e industriales (ríos subterráneos, cloacas máximas, conductos de impulsión, estaciones elevadoras, etc.). Dicha responsabilidad se extiende hasta la línea municipal.

El usuario es responsable desde la línea municipal y hacia el interior del inmueble, de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones sanitarias.

Para la provisión de agua, la instalación interna contendrá, en las proximidades de la línea municipal, una llave de paso con dispositivo de no retorno y una canilla de servicio.

Para el desagüe cloacal, la instalación interna contendrá, a una distancia no superior a los diez (10) metros de la línea municipal, una cámara de inspección de libre acceso.

También está a cargo del usuario el garantizar que sus instalaciones internas no perturben el funcionamiento de la red pública, ni presenten riesgo de contaminación ni produzcan daños a terceros o fugas de aguas servidas o pérdidas innecesarias de agua. En caso de que una contaminación tuviere ese origen el usuario será responsable de sus consecuencias.

TITULO II

PROVISION DE AGUA:

ARTICULO 9°.- CALIDAD DEL AGUA: El agua potable que el concesionario provea deberá cumplir con los requerimientos técnicos establecidos en las normas aplicables y detalladas en el Anexo A del Marco Regulatorio debiendo responder a normas que aseguren su potabilidad en términos químicos, orgánicos y bacteriológicos, así como su carácter incoloro y carente de turbiedad.

ARTICULO 10.- CANTIDAD DE AGUA: El concesionario deberá proveer al usuario la cantidad de agua necesaria conforme al destino del inmueble servido. Cuando un usuario necesitare un mayor volumen de agua podrá solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro ante la oficina del concesionario. El concesionario podrá denegar tales peticiones sólo en función de razones técnicas y en cada caso indicará la oportunidad en que podrá satisfacer el pedido.

A partir del 31 de diciembre de 1998 el concesionario está obligado a asegurar toda demanda de provisión de agua potable en el área servida en cantidad suficiente, sin excepción alguna conforme al Plan de Mejoras y Expansión de los Servicios (PMES).

ARTICULO 11.- PRESION: El concesionario está obligado a mantener una presión disponible de 10 mca., medidos en la conexión de los inmuebles, durante las VEINTICUATRO (24) horas del día y los TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO (365) días del año, en toda el área servida, salvo en el caso de radio servido al momento de la toma de posesión, donde por razones estructurales podrán solicitarse autorizaciones puntuales para prestar el servicio con presiones menores, en los términos de la Resolución ETOSS 86/96 y hasta el 31 de diciembre del año 2003.

TITULO III

DESAGÜES CLOCALES

ARTICULO 12.- El concesionario deberá extender, mantener y renovar cuando fuere necesario las redes externas de desagües cloacales y prestar el servicio con continuidad, generalidad y regularidad, cuidando que no se produzcan pérdidas, fugas o derrames de líquidos cloacales y ejerciendo la supervisión y control de los efluentes que se viertan a la red conforme a lo establecido en el Anexo B del Marco Regulatorio.

TITULO IV

INSTALACIONES INTERNAS Y CONEXIONES DOMICILIARIAS

ARTICULO 13.- INSTALACIONES INTERNAS DE PROVISION DE AGUA: A los fines de que la concesionaria pueda hacer efectiva la conexión, se dejará un chicote que se ubicará bajo vereda, a una distancia entre los DIEZ (10) y los VEINTE (20) centímetros de la línea municipal, siendo las características del mismo, datos que le serán indicados al usuario por la concesionaria en el formulario de solicitud de conexión.

ARTICULO 14.- INSTALACIONES INTERNAS DE DESAGÜES CLOACALES: A los fines de que la concesionaria pueda hacer efectiva la conexión, se dejará un chicote que se ubicará bajo vereda, a una distancia entre los DIEZ (10) y los VEINTE (20) centímetros de la línea municipal, siendo la profundidad, el diámetro y las características del mismo, datos que le serán indicados al usuario por la concesionaria en el formulario de solicitud de conexión.

ARTICULO 15.- REPARACIONES: En caso de detectarse fugas o pérdidas de agua sobre un tramo de cañerías bajo responsabilidad del usuario, el mismo será notificado para que proceda a su reparación. Cuando se comprueben deficiencias en las instalaciones internas conectadas al sistema que perturben la normal prestación de los servicios, el concesionario podrá, previa intimación, disponer el corte del servicio.

ARTICULO 16.- INSPECCIONES: El usuario podrá permitir el ingreso en los inmuebles de los empleados de la concesionaria para verificar las instalaciones sanitarias internas de los mismos. Salvo casos de emergencias las visitas se realizarán de Lunes a Viernes y de 8 a 21 horas, en lo posible previa concertación de la cita. El empleado deberá llevar uniforme de la empresa y credencial que lo identifique como tal, donde constará su nombre y fotografía. En ningún caso el usuario permitirá la entrada a su domicilio de una persona que no esté correctamente identificada. Cuando el usuario se negare a permitir el ingreso o se hallare ausente del domicilio y se configure un caso de peligro o urgencia que afecte al inmueble o a inmuebles linderos y/o a personas, deberá recabarse orden judicial y se podrá requerir la intervención del ETOSS de conformidad con lo dispuesto por el artículo 5.3.7. del Contrato de Concesión.

ARTICULO 17.- AISLACION Y CEGAMIENTO: El concesionario, tiene la responsabilidad de estas acciones en la prevención de todos los riesgos de contaminación que provengan de la provisión de servicios que efectúe, salvo aquellos que no sean de su exclusiva competencia. En atención a ello, una vez habilitada la conexión para el servicio de provisión de agua potable, el concesionario debe aislar a su cargo y previo aviso al usuario, toda fuente alternativa de provisión de agua, intimando a los usuarios a cegar los pozos de captación de agua, estando el costo del cegamiento a cargo del usuario. Los usuarios podrán solicitar el mantenimiento de las fuentes de

provisión de agua con arreglo a los principios generales en la materia. Una vez habilitada la conexión para el servicio de recolección de desagües cloacales es exclusiva responsabilidad del concesionario cegar, previo aviso al usuario, los desagües cloacales alternativos pudiendo en este caso facturar al usuario el costo de los trabajos respectivos, previa aprobación del Ente Regulador. Todos los inmuebles que viertan aguas servidas a conductos pluviales constituyen un riesgo para la salud y el medio ambiente, y deben cesar en esa situación. El concesionario deberá, dentro de la esfera de su competencia, realizar dicha desconexión, previa intimación fehaciente al responsable a que subsane la situación en un plazo máximo de TREINTA (30) días.

TITULO V

MEDIDORES

ARTICULO 18.- NORMAS APLICABLES: Son de aplicación en la materia, las normas establecidas por el ETOSS, en especial sus Resoluciones Nros. 20/93, 44/93, 56/93, 12/94 y 66/95 que se consideran parte integrante del presente Reglamento.

ARTICULO 19.- CARGO INSTALACION: El costo de incorporación al sistema medido, esto es la provisión e instalación del o de los medidores de caudales, será a cargo de quien ejerza la opción de acuerdo con el art. 66 de este Reglamento.

ARTICULO 20.- RENOVACION: La renovación del medidor y sus elementos complementarios estará a cargo del usuario siempre que la vida útil del mismo se encuentre vencida; estableciéndose dicha vida útil en DIEZ (10) años, contados desde el momento de su instalación. El concesionario notificará al usuario de acuerdo a lo previsto en el art. 66 de este Reglamento.

ARTICULO 21.- SOLICITUD: Si la solicitud de instalación proviene de un usuario, el concesionario le entregará un presupuesto sobre el costo 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 22.- INSPECCION: Previo a la incorporación de un usuario al sistema medido, el mismo tiene derecho a que el concesionario efectúe una inspección gratuita de las instalaciones internas del inmueble con el objeto que el usuario elimine posibles pérdidas. En todos los casos el concesionario dejará constancia al usuario del resultado de la inspección. La no realización de la inspección, por el motivo que fuere, no exime al concesionario de comunicar en forma fehaciente al usuario todo lo necesario para detectar y evitar que se produzcan pérdidas internas, de conformidad con lo dispuesto en el Anexo D, Sección III, art. 2.3. incisos a; b y c del Marco Regulatorio.

ARTICULO 23.- COSTO INSTALACION: Los precios de los medidores y de su instalación son los aprobados por el ETOSS en función del costo de tal acción; como así también las condiciones mínimas de financiamiento a ofrecer a los usuarios.

El usuario no pagará suma adicional alguna a lo establecido, a excepción que se verificasen incumplimientos de los usuarios a las normas vigentes, en cuyo caso será de aplicación lo establecido en el art. 27 del presente.

ARTICULO 24.- LECTURA DE MEDIDORES: El concesionario procederá a la lectura de los medidores con la periodicidad que requiera la facturación en cada caso.

El concesionario no podrá efectuar estimaciones por no haber realizado el proceso de lectura en tiempo y forma, tampoco podrá emitir facturaciones por lecturas efectivamente realizadas, más allá del bimestre que corresponda facturar; las excepciones que se pudieren plantear deberán contar con la previa y expresa aprobación del Ente Regulador.

El concesionario informará al usuario, en forma oportuna, todo hecho de su responsabilidad que afecte lo facturado, como así también las previsiones que deberá adoptar el usuario en relación con tal hecho.

Al momento de efectuarse la primer lectura se le entregará al usuario una constancia indicando fecha y resultado de la misma.

ARTICULO 25.- FUNCIONAMIENTO CORRECTO: Se considerará que un medidor funciona correctamente cuando el consumo registrado no difiera en más o menos el seis por ciento (6%) del consumo real apreciado por medios técnicamente idóneos.

ARTICULO 26.- VERIFICACION POR REQUERIMIENTO DEL USUARIO: Si un usuario estima que un medidor funciona incorrectamente realizará el reclamo ante el concesionario, el que deberá proceder a la inspección y verificación del medidor y de las instalaciones internas, debiendo notificar al usuario el día y la hora en que efectuará la verificación. El concesionario no podrá facturar en función de consumos hasta tanto no proceda a comunicar a los usuarios en forma fehaciente los resultados de la inspección y verificación practicada. Si como resultado de la inspección y verificación no existiese incorrección en los consumos registrados, el costo de la inspección correrá por cuenta del usuario. En caso contrario, correrá por cuenta del concesionario.

Si como resultado de la inspección y verificación, existen diferencias en los términos del art. 25, entre el consumo registrado y el real apreciado, se procederá a corregir la facturación realizada y al recambio del medidor, el que será a costa del concesionario salvo que el mismo se encuentre con su vida útil vencida.

La corrección de la facturación procederá, en los términos del Anexo D, Sección III, art. 2.3. inciso e, del Marco Regulatorio, como máximo hasta tres (3) períodos de consumo anteriores al del momento del reclamo.

ARTICULO 27.- VERIFICACION POR EL CONCESIONARIO: Si el concesionario estima que un medidor funciona incorrectamente efectuará una inspección y verificación a su cargo, con prescindencia del resultado de ella debiendo notificar al usuario el día y la hora en que efectuará la verificación. Asimismo, deberá comunicar al usuario el resultado de la misma y no podrá facturar en función de los consumos registrados hasta que dicha comunicación se efectivice. Si como resultado de la inspección y verificación existiesen diferencias a su favor, en los términos del art. 25, entre el consumo registrado y el real apreciado, no podrá corregir en forma retroactiva las facturaciones ya realizadas y deberá, además, proceder al recambio del medidor, el que será a costa del concesionario, salvo que el mismo se encuentre con su vida útil vencida. En caso de que se registraren diferencias a favor del usuario tanto en el

presente caso como en el del Artículo 26, la corrección de la facturación procederá, en los términos del Anexo D, Sección III, art. 2.3. inciso e, del Marco Regulatorio, como máximo hasta tres períodos de consumo anteriores al del momento del reclamo; de conformidad con lo previsto por los Artículos 57 y 74 del presente Reglamento y el Artículo 26 de la Ley 24.240 corresponderá adicionar a dichas diferencias los recargos que fija el Numeral 11.8. del Contrato de Concesión y además la indemnización establecida por los Artículos 31 y 25 de la Ley N° 24.240 modificada por las Leyes Nros. 24.568 y 24.787.

ARTICULO 28.- MANIPULACION DE MEDIDOR: Está absolutamente prohibida al usuario toda manipulación del medidor y su instalación.

En caso de verificarse el incumplimiento por parte del usuario a las normas vigentes referidas a manipulación del medidor estará a su cargo el costo de la reparación del daño causado y de las inspecciones y verificaciones incurridas, siendo de aplicación para tal supuesto lo establecido en los arts. 9°, 10 y 11 del Régimen Tarifario de la Concesión.

TITULO VI

CONEXION Y DESCONEXION DE LOS SERVICIOS

ARTICULO 29.- CONEXION: Los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores y tenedores de inmuebles situados en la zona servida, se encuentran obligados a conectarse a la red, corriendo a su cargo la instalación del servicio domiciliario interno y su mantenimiento.

El concesionario está obligado a conectar el servicio a los usuarios que residen en la zona servida dentro de los treinta días de recibida la petición. En el supuesto de que el solicitante debiera adecuar sus instalaciones, el plazo para la conexión correrá desde que se hubiere notificado al concesionario la conclusión de las tareas de adecuación.

Todos los usuarios que estén al alcance de las redes de distribución serán conectados al servicio y sus fuentes alternativas de aprovisionamiento de agua deberán ser cegadas, excepto el caso en que cuenten con autorización expresa del concesionario para mantenerla en servicio.

El concesionario está obligado a permitir el uso de fuentes alternativas de aprovisionamiento de agua potable toda vez que:

- a. Su uso no represente riesgo para la salud pública, la protección de la fuente de agua o el servicio que preste.
- b. El usuario esté conectado a la red.
- c. El usuario haya solicitado mantener en uso la fuente alternativa.

El concesionario deberá comunicar al usuario que el servicio se encuentra disponible en los términos del art. 6° de este Reglamento.

ARTICULO 30.- TRAMITE: El pedido de conexión deberá realizarse ante la oficina del distrito correspondiente al domicilio del inmueble que precisa ser conectado.

Realizada la petición, el concesionario deberá informar el plazo en que la misma será realizada el que en ningún caso será superior a treinta (30) días. La demora del concesionario en realizar la conexión generará a favor del solicitante el derecho al cobro de una multa equivalente a un día de abono por cada día de retraso. Se deja aclarado que el ejercicio del poder de policía edilicio con relación al control de calidad de las instalaciones sanitarias internas de los edificios, se encuentra en la órbita de competencia de los respectivos municipios.

ARTICULO 31.- CARGO POR CONEXION: En aquellos supuestos no contemplados por los Artículos 40 y 40 bis del Régimen Tarifario de la Concesión (reformado por Decreto N° 1167/97) al solicitarse una nueva conexión o renovarse una cuya vida útil se hallare vencida de conformidad con las normas de la Concesión, el usuario abonará un cargo destinado a cubrir los costos de la instalación que va desde el empalme a la red hasta el punto de enlace. El importe del cargo es aprobado por el ETOSS. El concesionario no se encuentra autorizado a percibir ningún otro cargo por conexión, sea que los trabajos respectivos sean ejecutados por sí o por terceros contratistas del mismo. (Ver Resoluciones ETOSS Nros. 81/94, 115/94, 83/95 y 22/96).

ARTICULO 32.- DERECHO DE DESCONEXION Y NO CONEXION: Cuando un inmueble se hallare deshabitado, el usuario podrá solicitar la no conexión o desconexión del servicio. Para el caso de no conexión, el usuario deberá pagar el cargo que fija el art. 34 del Régimen Tarifario.

A los fines de la desconexión el concesionario dispondrá de diez (10) días de recibida la solicitud para efectivizarla. Con su solicitud el usuario deberá pagar un cargo de desconexión equivalente a nueve (9) bimestres de servicio, adoptándose para su cálculo el valor promedio de los diez (10) últimos períodos facturados, o del total si la duración de la prestación de los servicios hubiere sido menor.

TITULO VI

INTERRUPCION DEL SERVICIO - EMERGENCIAS

ARTICULO 33.- CONTINUIDAD DEL SERVICIO: El concesionario deberá prestar un servicio ininterrumpido. Cuando por cualquier motivo incluso caso fortuito o fuerza mayor, se produzca una efectiva interrupción del servicio, se reducirá proporcionalmente la facturación del período por los días de servicio no prestados.

ARTICULO 34.- INTERRUPCION DEL SERVICIO: Cualquiera sea la causa de interrupción del servicio, aún cuando se trate de tareas de mantenimiento, renovación ó rehabilitación de la red u otros tipos de obras o trabajos, el concesionario tiene a su cargo las siguientes obligaciones:

1. Cortes programados. Deben ser comunicados a los usuarios con CUARENTA Y OCHO (48) horas de antelación y al ETOSS con la modalidad indicada en la Resolución ETOSS N° 105/95, indicando como mínimo:
 - 1.1.- El radio afectado.
 - 1.2.- La duración estimada del corte.

- 1.3.- Las precauciones especiales adoptar.
- 1.4.- Las razones por las cuales se lleva a cabo.
2. Corte imprevisto. cualquiera sea la causa, el concesionario deberá informar a los usuarios dentro de las DOCE (12) horas de producido el mismo y al ETOSS con la modalidad indicada en la Resolución ETOSS N° 105/95, dando cumplimiento a todas las obligaciones mencionadas en el inciso 1 y además sobre las medidas adoptadas para solucionar el mismo.
3. En todos los casos en que el corte del servicio se prolongare más de DIECIOCHO (18) horas el concesionario está obligado a prestar a todos los usuarios un servicio alternativo de suministro de agua potable.
4. La información a los usuarios deberá ser llevada a cabo con la modalidad indicada en la Resolución ETOSS N° 105/95 sin perjuicio de los medios alternativos que utilice el concesionario.

Se reconoce la siguiente categorización de cortes en el suministro:

- a. de primer orden: más de CINCUENTA (50) manzanas o su equivalente en un distrito.
- b. de segundo orden: entre QUINCE (15) y CINCUENTA (50) manzanas o su equivalente en un distrito.
- c. de tercer orden: entre UNA (1) y QUINCE (15) manzanas o su equivalente en un distrito.
- d. de cuarto orden: hasta UNA (1) manzana.

Se establecen los siguientes tipos de cortes:

- a. programado: para mantenimiento, renovación o rehabilitación o necesario para la correcta prestación del servicio.
- b. imprevisto: toda interrupción en el servicio de abastecimiento de agua potable sobre la cual el concesionario no hubiere informado con por lo menos cuarenta y ocho horas de antelación a los usuarios afectados y que no fuera causada por acciones de terceros no relacionados con el concesionario.

ARTICULO 35.- EMERGENCIA SANITARIA: En caso que el concesionario detectare algún problema respecto a la calidad del agua que pueda afectar la salud de la población, procederá a informar de inmediato a la misma a través de por lo menos tres (3) medios de comunicación masiva de la prensa, radiofonía y televisión de difusión general, sin perjuicio de otros medios alternativos que se consideren convenientes para que toda la población tenga acceso a dicha información, con las medidas que corresponda adoptar a los usuarios en cada caso.

En estos casos el concesionario podrá optar entre las siguientes medidas correctivas:

- a. cortar el suministro y proveer suministros alternativos;
- b. desechar el agua contaminada y purgar el sistema de provisión desinfectándolo;
- c. continuar el suministro advirtiéndole sobre la toma de precauciones.

Producidos estos casos el concesionario deberá:

1. Comunicar a la población conforme lo expuesto en los párrafos anteriores.
2. Comunicar en forma inmediata, es decir contemporáneamente con el conocimiento del hecho al ETOSS por medio de fax a la Gerencia de Relaciones Institucionales y Calidad del Servicio, al Ministerio de Salud de la Nación y/o de la Provincia o ambos, a la Secretaría respectiva del Municipio donde se produce el problema y a la Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable de la Nación, si a la misma corresponde intervenir de acuerdo al origen de la emergencia.
3. Adoptar las medidas correctivas correspondientes, entre las cuales pueden encontrarse de manera meramente ejemplificativa el corte del suministro y provisión de suministros alternativos; desechamiento del agua contaminada y a la vez purgar el sistema de provisión desechándolo, continuar con el suministro llevando a cabo las advertencias correspondientes.

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 (Ministerios u organismos de salud o Secretaría de Recursos Naturales y Desarrollo Sustentable de la Nación).

ARTICULO 36.- PROVISION DE AGUA: En caso que se detectare algún problema en cuanto a la calidad del agua, el usuario podrá denunciar el hecho al concesionario, el que deberá investigar sin más trámite, en el mismo día de recibida la denuncia y en forma gratuita, toda situación que pueda implicar verosímilmente la aparición de riesgo sanitario. Ello sin perjuicio de la obligación genérica de realizar el muestreo regular conforme lo requiere el Anexo C del Marco Regulatorio.

El concesionario deberá poner en conocimiento del ETOSS las denuncias que se formularen por aplicación de este artículo así como las respuestas que proporcionare al denunciante.

ARTICULO 37.- SERVICIO DE EMERGENCIA: El concesionario está obligado a proporcionar a los usuarios un servicio permanente de emergencia en cada Distrito, contando con una Oficina Técnica y medios de reparación de urgencia al servicio del usuario las VEINTICUATRO (24) horas del día durante los TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO (365) días del año. Los lugares, horarios y teléfonos a los que el usuario puede acudir en días hábiles o inhábiles son los que se indican en el Anexo I al presente Reglamento y los que constan en las facturas que se remiten con información a los usuarios. El usuario puede informarse en dicho servicio de emergencia de las causas de afectación del suministro, los tiempos estimados que demandará la normalización del servicio, los recaudos que se adoptarán, las reparaciones a realizar y todo otro dato que sea de su interés respecto de interrupciones o irregularidades en la prestación de los servicios.

ARTICULO 38.- EFLUENTES: A fin de no perjudicar la red de transporte de efluentes y evitar daños al medio ambiente los desechos industriales deben cumplir con normas químicas y físicas que los hagan asimilables a efluentes de tipo doméstico. 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 por medio fehaciente a los usuarios afectados con CUARENTA Y OCHO (48) horas de antelación del modo indicado en el

art. 34 del presente. Sin embargo el concesionario podrá recibir el volcamiento de efluentes fuera de normas siempre que ello no represente riesgo para la salud pública, el medio ambiente, los recursos hídricos y las instalaciones de recolección y transporte de efluentes y cuando sus instalaciones de tratamiento permitan adecuarlo a las normas establecidas para la disposición final de los líquidos a los cuerpos receptores.

En tales casos, el concesionario podrá aplicar al costo del servicio de desagües cloacales un cargo que permita compensar los costos derivados del tratamiento y conducción de tales efluentes, conforme lo establece el Régimen Tarifario de la Concesión.

En estas circunstancias el concesionario formalizará un convenio con el usuario, especificando el caudal y la calidad química y biológica de los efluentes a recibir, así como los cargos aplicables por este servicio. El ETOSS tomará la intervención que le asigna el Régimen Tarifario de la Concesión a este respecto.

TITULO VIII

SERVICIOS ESPECIALES

ARTICULO 39.- SERVICIOS ESPECIALES: El concesionario deberá brindar los siguientes servicios especiales (facturaciones eventuales):

a).- Provisión de agua:

- 1.- Para construcción.
- 2.- Para riego de plazas.
- 3.- A instalaciones provisionarias desmontables.
- 4.- A vehículos aguadores.
- 5.- A buques.

6.- En bloque.

b).- Desagües:

- 1.- Pluviales en radio antiguo de la Capital Federal.
- 2.- Cloacales:
 - 2.1.- Para efluentes provenientes de otras fuentes.
 - 2.2.- Para descarga de vehículos atmosféricos.
 - 2.3.- En bloque.

c).- Conexiones, desconexiones y no conexiones.

d).- Financiamiento:

1.- De redes de agua construidas por el concesionario.

2.- Del suministro conjunto de nuevas conexiones.

e).- Tratamiento de efluentes industriales.

En todos los casos se hará saber al requirente de estos servicios el modo de prestación y el Régimen Tarifario aplicable autorizado por el ETOSS, indicándosele el momento de efectiva prestación.

Si en los acuerdos de provisión de servicios especiales aludidos no se consigna la fecha de terminación de los mismos, se entenderá que se continuará con la prestación de los mismos y la obligación de pago hasta pasados cinco (5) días del aviso de cese realizado por el usuario.

SECCION III

DE LOS SUJETOS

TITULO I

DE LOS USUARIOS

ARTICULO 40.- CLASIFICACION: A los fines de este Reglamento se consideran usuarios reales a los que se encuentran comprendidos dentro del Area Servida y potenciales a quienes se encuentran comprendidos en las Areas de Expansión y Remanentes.

A su vez los Usuarios Reales se categorizan a los efectos de la aplicación del Régimen Tarifario en dos grandes clases: a) Residenciales y b) No residenciales.

TITULO II

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

ARTICULO 41.- DERECHOS DE LOS USUARIOS: El usuario goza de los siguientes derechos:

1. Conectarse o desconectarse del servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales conforme a lo previsto en la Sección II, título VI de este Reglamento.
2. Recibir los servicios de agua potable y desagües cloacales en las condiciones establecidas en las normas técnicas aplicables.
3. Formular denuncias y reclamos sobre irregularidades en la prestación de los servicios o su anormal cumplimiento.
4. Utilizar el servicio permanente de emergencia en caso de interrupciones o irregularidades en el servicio.
5. Requerir al concesionario la inspección de la calidad del agua en el punto de conexión.

6. Ser informado con antelación suficiente de los cortes de servicios programados por razones operativas.
 7. Optar por requerir el sistema de medición de caudales para la facturación del servicio en los casos que ello no resulte obligatorio.
 8. Reclamar ante el concesionario cuando no cumpla:
 - a. con las normas de facturación.
 - b. con los Planes de Expansión y metas fijadas en la Concesión.
 - c. con el deber de información del Régimen Tarifario aprobado y sus modificaciones.
-
1. Reclamar ante el ETOSS 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.
 2. Denunciar ante el ETOSS cualquier conducta irregular u omisión del concesionario o sus agentes que pudieren afectar sus derechos, perjudicar los servicios o el medio ambiente.
 3. Recibir información suficiente sobre los servicios que el concesionario presta para exigir su cumplimiento.
 4. Recibir del concesionario un trato cortés, diligente y eficiente.
 5. Recibir asesoramiento y asistencia gratuita respecto al correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas y sobre los medios de acción preventiva a adoptar para el mejor desarrollo de la prestación de los servicios y su aprovechamiento.
 6. Ejercer las acciones previstas en la Ley N° 24.240.

Los usuarios potenciales gozan de los derechos establecidos en los incisos 8-b) 10, 11 y 12 del presente artículo.

ARTICULO 42.- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS: Son obligaciones de los usuarios las siguientes:

1. Cumplir con los reglamentos vigentes en cuanto a la conexión y desconexión de los servicios, absteniéndose de obtener servicios alternativos de agua y cloaca en el área regulada sin el conocimiento y la debida autorización del concesionario.
2. Abstenerse de requerir el servicio permanente de emergencia si no existiere causa para ello.
3. Mantener en buen estado de funcionamiento las instalaciones internas desde la conexión domiciliaria evitando pérdidas de agua o fuga de efluentes.
4. Dar cuenta al concesionario dentro de los TREINTA (30) días del o de los cambios de destino del inmueble servido cuando ello implique la recategorización del mismo o modificaciones en la aplicación del Régimen Tarifario.
5. Pagar puntualmente los servicios que se le presten y los cargos aprobados por el ETOSS correspondientes a conexión, desconexión, reconexión, provisión e instalación de medidores y los demás previstos en este Reglamento y resoluciones dictadas por el ETOSS .
6. Permitir el acceso de inspectores del concesionario a su propiedad en los casos previstos en este Reglamento.

7. Abstenerse de manipular los medidores instalados ya sea alterando o no los registros de los mismos.
8. Abstenerse de volcar a la red efluentes cloacales y/o industriales que se consideren sustancias tóxicas o peligrosas, conforme a la Ley N° 24.051 o que no cumplan con los requerimientos indicados en el Anexo B del Marco Regulatorio.
9. Todo establecimiento industrial y/o cuyo efluente residual generado concurra a la red cloacal de la concesión debe contar con una cámara toma muestras y medición de caudales en funcionamiento conforme lo establecido en las disposiciones instrumentales del Decreto N° 674/89 (Resolución O.S.N. N° 79.179) debiendo permitir al concesionario el acceso, extracción y medición correspondiente.

TITULO III

DEL CONCESIONARIO

ARTICULO 43.- EL CONCESIONARIO: El concesionario de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales en el Area Regulada es AGUAS ARGENTINAS S.A. quien a todos los efectos legales tiene su domicilio en la calle Reconquista 823 (1003) Buenos Aires.

TITULO IV

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO

ARTICULO 44.- DERECHOS DEL CONCESIONARIO: El concesionario goza de los siguientes derechos:

1. Ejercer el control y custodia de las instalaciones y la red externa destinada a la prestación del servicio.
2. Percibir los importes que correspondan por la prestación de los servicios a su cargo.
3. Inspeccionar los inmuebles ubicados en el Area Regulada a los efectos de la actualización catastral y en los demás casos previstos en el presente Reglamento.
4. Optar por la micromedición de caudales para la facturación de los servicios a los usuarios residenciales.
5. Aplicar, cuando se comprobare violación de las obligaciones de los usuarios y previo descargo de los mismos, las sanciones previstas en el Régimen Tarifario, sin perjuicio de formular 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.

ARTICULO 45.- OBLIGACIONES DEL CONCESIONARIO: El concesionario deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Suministrar el agua potable a los usuarios con la calidad establecida y en cantidad suficiente.
2. Interrumpir el suministro del servicio de agua potable cuando la calidad de la misma no cumpla con los requisitos exigidos en las normas técnicas aplicables.

3. Investigar las denuncias que formularen los usuarios sobre la calidad del agua en forma gratuita y poner el hecho en conocimiento del ETOSS.
4. Prestar un servicio especializado y permanente de emergencias e información al usuario las VIENTICUATRO (24) horas del día, los TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO (365) días del año.
5. Atender debidamente los reclamos de los usuarios relacionados con la prestación o facturación de los servicios.
6. Llevar un Registro de Reclamos sistematizado con acceso del ETOSS a todos los campos de la base de datos, conforme la Ley N° 24.240.
7. Tener a disposición y a la vista del usuario el cuadro informativo y el libro de reclamos del ETOSS.

SECCION IV

PROCEDIMIENTOS DE RECLAMO

RELACION CON EL CONCESIONARIO Y EL ETOSS.

TITULO I

ATENCION Y TRATO AL USUARIO

ARTICULO 46.- TRATO AL USUARIO. El usuario tiene el derecho a ser tratado por el concesionario con cortesía, corrección y diligencia, en ámbitos físicos específicos y a través de medios y personas que provean una atención ágil y eficiente, que posibilite la obtención de respuestas rápidas y adecuadas.

El concesionario deberá lograr establecer un soporte administrativo integral que permita la centralización de manera que el usuario pueda ingresar su reclamo y/u obtener respuestas en cualquiera de las oficinas habilitadas de la empresa, salvo en los casos en que este Reglamento indique un lugar distinto.

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

Cuando una solicitud requiera de procedimientos administrativos internos, se dará inicio inmediato a la gestión, informando al usuario sobre el resultado por vía telefónica o postal.

El personal que atienda al público debe estar capacitado para agotar el trámite requerido. Sólo excepcionalmente puede derivar su resolución a otra dependencia del concesionario.

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

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

ARTICULO 47.- CAPACITACION DEL PERSONAL El personal destinado a la atención del público recibirá capacitación integral acerca de los aspectos operativos de la empresa y los distintos procedimientos que se llevan a cabo en ella, así como también en lo referente al cuidado de las relaciones con los usuarios y el mejoramiento de los servicios que se prestan. Deberá informar sobre los mismos al Ente Regulador en forma semestral.

TITULO II

INFORMACION AL USUARIO.

ARTICULO 48.- INFORMACION AL USUARIO. El concesionario pondrá a disposición del usuario folletos informativos acerca de los temas de su interés, en todas las oficinas comerciales, los que serán de distribución gratuita. La información anual de carácter obligatorio estará igualmente a disposición de los usuarios, y se entregará o enviará gratuitamente una copia del Informe Anual al usuario a toda persona que lo solicite.

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.

ARTICULO 49.- INFORMACION DEL PLAN DE EXPANSION: El concesionario preparará el programa de difusión del Plan Anual de Expansión que emprenda por sí o a través de obras por terceros aprobadas al amparo del régimen de la Concesión, antes del 1º de marzo de cada año, consignando:

- a. Tipo de servicio a proveer.
- b. Fecha estimada de prestación efectiva.
- c. Delimitación precisa del área beneficiada o sector de población servida, según corresponda.
- d. Toda otra referencia de interés a los usuarios.

Dichos informes deberán ser difundidos por cuenta y cargo del concesionario a través de tres diarios publicados en Buenos Aires, y notificados a las Municipalidades involucradas.

Sin perjuicio de ello, el concesionario deberá responder dentro de los treinta (30) días corridos de recibidas las consultas que los usuarios o interesados le formulen respecto de los planes de expansión.

Los reclamos por incumplimiento a los planes de expansión serán tratados en la forma prevista en este Reglamento para todo reclamo de usuarios referido a la prestación del servicio.

ARTICULO 50.- INFORMACION SOBRE REGIMEN TARIFARIO: La información sobre modificaciones del Régimen Tarifario vigente se difundirá dentro de los diez (10) primeros días de aprobada, de la siguiente forma:

- a- En tres (3) diarios editados en Buenos Aires.

b- Con la exposición visible en las oficinas comerciales del concesionario.

c- Mediante respuesta inmediata no superior a cinco (5) días a las consultas que formularen los usuarios por escrito, sin perjuicio de las respuestas inmediatas en las Oficinas de Atención al Público.

Análoga difusión se otorgará en caso de modificaciones tarifarias generales.

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

TITULO III

RECLAMOS

ARTICULO 51.- COMO DIRIGIRSE AL CONCESIONARIO. A fin de optimizar la relación entre usuario y concesionario, se establece el principio del informalismo en las actuaciones que corran por cuenta del primero.

El usuario contará con los siguientes medios para comunicarse o efectuar reclamos al concesionario:

- a. Visita Personal: Personalmente, o por medio de apoderado y/o mandatario, o en actuaciones entregadas con firma autenticada del usuario por escribano, autoridad pública, o entidad bancaria, o aun a través de actuaciones firmadas por el usuario cuando comparezca un familiar del mismo que acredite el vínculo.
- b. Por teléfono: Por este medio puede solicitar el envío de personal al domicilio cuando no se encuentre en condiciones de salir del mismo.
- c. Por Nota: Dirigiéndose por simple nota al concesionario. Al respecto será válida también cualquier comunicación recibida por medio postal o telegráfico.
- d. Por fax.

En la factura se consignará obligatoriamente el lugar donde efectuar presentaciones y los números de teléfonos y fax habilitados, sin perjuicio de lo cual se considerarán válidas las notificaciones que se cursaren al domicilio indicado en el art. 43 de este Reglamento o al de las oficinas indicadas en el Anexo I al presente.

ARTICULO 52.- TRAMITE: Cada pedido, presentación o reclamo del usuario ante el concesionario originará la confección por Aguas Argentinas de un formulario, cuya copia debidamente numerada será entregada al usuario como constancia del registro del caso. Cuando se trate de un pedido telefónico, se informará al usuario acerca de dicho número. El número de comprobante que corresponda a todo reclamo postal será informado por el mismo medio o por vía telefónica si se hubiera consignado el número de teléfono respectivo.

Deberá llevarse un Registro numérico, alfabético, cronológico y sistematizado de todos los reclamos, al que tendrá acceso permanente el ETOSS en todos los campos del mismo conforme la Ley N° 24.240.

ARTICULO 53.- DOCUMENTOS PARA CADA TRAMITE. Los documentos que el usuario debe acompañar para la realización de trámites son los que para cada caso se consignan a continuación, pudiéndose entregar fotocopias simples de los mismos:

- a. Situación ante la DGI: Comprobante extendido por la DGI donde conste el número de CUIT y situación fiscal frente al IVA; última factura abonada o últimas si se tratara de varias partidas 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 o certificación de escribano; última factura paga; documento de identidad del solicitante y/o propietario.
 - c. Reclamos por facturación dudosa, no recepción de facturas o facturas fuera de término: Última/s factura/s que obren en su poder, o aquellas respecto de las cuales desee reclamar.
 - d. Agua para construcción: Planos de la obra, aprobados por el organismo correspondiente y fotocopia de la última factura.
 - e. Reclamo sobre Débito Automático: Se completará un formulario dando indicación del número de cuenta y banco respectivo.
 - f. Empadronamiento y categorización de inmuebles: Plano del inmueble.
 - g. Recategorización de inmuebles: Declaración jurada. Constancia de habilitación municipal o de cierre.
 - h. Reclamo de servicio medido: Facturas sobre las que se realiza el reclamo.
 - i. Devoluciones: Facturas sobre las que se realiza el reclamo.
 - j. Oficios y cédulas judiciales: Solo se presentarán en Mesa de Entradas del domicilio indicado en el art. 43 para su diligenciamiento.
 - k. Informe de deuda: Sólo número de partida (cuenta y dígito en Gran Buenos Aires).
 - l. Subdivisión en propiedad horizontal: Boletas pagas; plano de subdivisión aprobado por la Municipalidad correspondiente; nota solicitando la tramitación, con firma de la totalidad de los consorcistas o administrador, dejando constancia de los nombres de los condóminos y dirección postal para el envío de la facturación.
- II. Cambio del método de pago: Simple nota de solicitud, consignando el número de partida.
- a. Otros: El concesionario informará por escrito y en cartelera los requisitos que deben cumplimentarse en los demás casos no previstos en el presente artículo previa aprobación del ETOSS.

ARTICULO 54.- RECLAMOS POR DEFICIENCIAS DEL SERVICIO: Los reclamos correspondientes a deficiencias en las prestaciones de servicios que afecten a los usuarios no precisarán de ninguna documentación ni requisito anexo, siendo suficiente informar al concesionario el domicilio, nombres y apellido del usuario afectado y la irregularidad denunciada.

En estos casos el concesionario deberá satisfacer el reclamo a la brevedad y no podrá facturar el servicio correspondiente a ese lapso conforme al art. 30 de la Ley N° 24.240.

ARTICULO 55.- TIEMPO DE RESPUESTAS. El concesionario deberá dar respuesta y satisfacción a las presentaciones y pedido de los usuarios en los siguientes términos:

- a) Reclamos en General: treinta (30) días corridos de recibido el mismo.
- b) Pedido de conexión a la red en el área servida: treinta (30) días corridos.
- c) Pedido de reconexión: diez (10) días corridos.
- d) Pedido de inspección por denuncia sobre la calidad del agua: veinticuatro (24) horas.
 - e. Pedido de formas especiales de pago: diez (10) días corridos.
 - f. Reclamo sobre el servicio: diez (10) días corridos que se extenderán a veinte (20) días si se requiere la inspección de las instalaciones internas.
 - g. Todo reclamo referido a falta de agua y desbordes cloacales que no sean consecuencia de tareas de reparación o mantenimiento, deberá ser atendido por el concesionario en forma gratuita dentro de las veinticuatro (24) horas de formulado, brindando la información de acuerdo a lo señalado en el art. 37.
 - h. Reclamos sobre la generación de riesgos inminentes para las personas: veinticuatro (24) horas.

La falta de respuesta en los plazos indicados dará derecho al usuario a considerar denegado su pedido y lo habilitará a optar entre recurrir ante el ETOSS o interponer una acción judicial en amparo de los derechos que considere violados, sin perjuicio de considerar aplicable lo establecido por el art. 30 de la Ley N° 24.240.

ARTICULO 56.- RECURSO ANTE EL ETOSS: Contra las decisiones denegatorias -expresas o tácitas- del concesionario, los usuarios podrán interponer ante el Ente Regulador un recurso directo dentro de un plazo máximo de TREINTA (30) días corridos, computados a partir de la notificación de la decisión del concesionario, o en cualquier tiempo si la decisión del mismo fuere tácita.

Se considerarán válidas las formas de presentación realizadas por cualquiera de los medios establecidos en el art. 51 de este Reglamento siempre que quien reclame consigne el número de registro y fecha de la petición denegada.

El Ente dispondrá de treinta (30) días desde que recibiera el recurso para resolver.

El Ente Regulador, antes de resolver, deberá solicitar al concesionario los antecedentes del reclamo y cualquier otra información que estimase necesaria al efecto, fijándose un plazo razonable y acompañándole copia del recurso. En la respuesta, el concesionario podrá también exponer su opinión sobre el reclamo.

A todos los efectos de la apertura de esta vía recursiva, como de su tramitación en sede del Ente Regulador, será aplicable en forma subsidiaria la Ley Nacional de Procedimientos Administrativos y su Reglamento en todo lo no previsto en el Marco Regulatorio y el presente Reglamento del Usuario.

No será necesario agotar esta vía recursiva para demandar judicialmente al concesionario sin citación del ETOSS.

ARTICULO 57.- FACTURAS IMPUGNADAS: Si el reclamo del usuario versare sobre una factura que ya ha sido pagada, los ajustes en menos que se determinen, ya sea por el propio concesionario o por el ETOSS, serán deducidos en la facturación inmediata posterior al de la resolución respectiva. Si pasó más de un período, el concesionario deberá añadir los intereses a la tasa consignada en el art. 74 del presente.

Si el reclamo del usuario versare sobre una factura que no ha sido pagada, la sola deducción de un reclamo contra ella, suspenderá la obligación de pago hasta su resolución.

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

Si el reclamo por facturación no prosperase, el concesionario podrá refacturar señalando un nuevo vencimiento dentro de los quince (15) días de la notificación de la resolución definitiva, añadiendo el recargo por mora, desde la fecha en que debió ser pagado su importe hasta el día de la resolución.

ARTICULO 58.- NOTIFICACIONES. En todos los casos donde sea obligación del concesionario notificar al usuario cualquier situación que requiera del mismo una respuesta o actividad, la misma deberá realizarse por medios fehacientes en el inmueble servido o domicilio al que se remita la factura y que aseguren la debida imposición al usuario de lo que se pretenda notificar. En el caso del procedimiento de corte de servicios por falta de pago se considerará suficiente que la comunicación establecida en el inciso b) del Artículo 75 sea efectuada por el medio y con las formalidades indicadas en el párrafo anterior.-

SECCION V

REGIMEN TARIFARIO

ARTICULO 59.- DEL REGIMEN: El Régimen Tarifario de la Concesión es el contenido en el ANEXO VII del Contrato de Concesión con las modificaciones introducidas por el Decreto N° 1167/97 (capítulo 2 del Acta Acuerdo - Anexo I) y por las resoluciones de la Autoridad de Aplicación y del ETOSS dictadas en su consecuencia.

ARTICULO 60.- MODIFICACIONES: Las modificaciones al Régimen Tarifario en lo que respecta a sus valores deben ser aprobadas por el ETOSS, siempre que se den las condiciones y circunstancias previstas en el Marco Regulatorio, Pliego de Bases y Condiciones de la licitación y demás documentos de la concesión.

ARTICULO 61.- NORMAS PARA LA FACTURACION: El concesionario tiene el derecho de facturar y cobrar por los servicios que preste, según los valores y precios vigentes en cada momento. Los ingresos del concesionario correspondiente a todo trabajo, directa o indirectamente vinculado al servicio deberán provenir de la aplicación del Régimen Tarifario y de aquellos trabajos que estén contemplados en el Marco Regulatorio, Pliego de Bases y Condiciones y documentación en general de la concesión, que no corresponda a inversiones que estén a cargo exclusivo del

concesionario e incorporadas y previstas en las tarifas. Toda facturación que el concesionario realice por dichos trabajos deberá estar previamente aprobada en cuanto al concepto y monto por el ETOSS, en resolución que entrará a formar parte de este Reglamento.

ARTICULO 62.- VALORES MAXIMOS Y EXENCIONES: Los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento se considerarán como valores máximos regulados. El concesionario podrá establecer valores tarifarios y precios menores siempre y cuando la rebaja o exención que estableciere fuese de orden general para situaciones análogas, debiendo cumplimentar las disposiciones contenidas, al efecto, en el Contrato de Concesión.

El concesionario deberá respetar y cumplir con las disposiciones vinculadas con las exenciones, rebajas y subsidios a inmuebles destinados al culto; embajadas y consulados, bomberos voluntarios y agua suministrada para combatir incendios y a los que en el futuro pudiera disponer el Poder Ejecutivo Nacional conforme lo dispuesto en el Contrato de Concesión.

ARTICULO 63.- CATEGORIAS DE USUARIOS: A los efectos de la aplicación del Régimen Tarifario existen tres categorías de usuarios. Se consideran **USUARIOS RESIDENCIALES** a los inmuebles incluidos en el Area Servida en los que existan viviendas particulares cuyo destino o uso principal sea alojar personas que constituyan un hogar.

Se consideran **USUARIOS NO RESIDENCIALES** a los inmuebles en los que existan construcciones destinadas a actividades comerciales o industriales, públicas o privadas, o donde se presten servicios de cualquier naturaleza y cuyo destino o uso principal no esté contemplado en la categoría Residencial.

Los inmuebles no contemplados en ninguna de las anteriores categorías, serán considerados como baldíos o terrenos sin edificación.

ARTICULO 64.- SISTEMA DE FACTURACION: El Régimen Tarifario prevé dos (2) sistemas de facturación de los servicios, el de consumo medido y el de consumo no medido.

ARTICULO 65.- SISTEMA MEDIDO: El Régimen Tarifario de consumo medido es aplicable en forma obligatoria, en el área servida y dentro de los plazos establecidos, para:

- a).- Usuarios No Residenciales.
- b).- Usuarios Residenciales con medidor instalado y funcionando correctamente desde el inicio de la Concesión, esto es el 1º de mayo de 1993.
- c).- Usuarios que se incorporan al sistema medido.

ARTICULO 66.- OPCION: Tanto los usuarios Residenciales no medidos como el concesionario podrán optar por el Régimen Tarifario Medido. Tal opción podrá ser

ejercida por única vez y en cualquier momento dentro del período de la concesión y tendrá carácter irreversible.

A los fines del ejercicio de la opción, el usuario deberá manifestar que conoce y acepta en todos sus términos los alcances del Régimen de Micromedición de caudales en formulario a presentar al concesionario bajo recibo, y deberá ser incluido en el sistema de consumo medido a más tardar a los DOS (2) meses contados a partir del último día del mes en que ejerció la opción.

Cuando esta opción sea ejercida por el concesionario éste deberá notificar al usuario sobre dicha circunstancia con SESENTA (60) días de anticipación al período en que se efectivice la primera facturación bajo este régimen.

El costo de provisión e instalación de los medidores estará a cargo de quien haya ejercido la opción por el régimen medido, de conformidad a los cargos y condiciones que apruebe el ETOSS.

En el caso de usuarios No Residenciales, la opción deberá efectuarse por medio fehaciente (conf. Res. ETOSS N° 66/95).

ARTICULO 67.- FACTURACION Y LIQUIDACION: El concesionario es el encargado y responsable del cobro de los servicios. A tal efecto las facturas, liquidaciones o certificaciones de deuda que emita por los servicios que preste tendrán fuerza ejecutiva, y su cobro judicial se efectuará mediante el procedimiento de ejecución fiscal y con arreglo a lo dispuesto por el Marco Regulatorio.

ARTICULO 68.- OBLIGADOS: Están obligados al pago según el caso:

- a. Los propietarios de inmuebles o consorcios de propietarios de la Ley N° 13.512.
- b. El poseedor o tenedor durante el período de la posesión o tenencia y únicamente por los servicios de provisión de agua potable y desagües -cloacales o industriales- prestados por red.

ARTICULO 69.- SERVICIOS NO MEDIDOS: La cuota fija del servicio no medido se determina aplicando una fórmula basada en las características del inmueble correspondiente.

A los fines de la fórmula se entiende por:

SC= Total de la superficie cubierta de la propiedad.

E = Coeficiente de calidad de edificación.

ST= Superficie del terreno.

Z = Coeficiente zonal.

T = Tarifa Bimestral específica de prestación de los servicios.

K = 0,83 (Coeficiente multiplicador de la tarifa).

La fórmula de cálculo de la cuota fija (CF) es la siguiente:

$$CF = (SC * E + ST / 10) * Z * T * K$$

Existen, además, tarifas mínimas según la categoría de los inmuebles, el tipo de unidad y la naturaleza del servicio prestado.

Si de la aplicación de la fórmula antedicha resultase un monto inferior a las mencionadas cuotas mínimas se facturarán estas últimas.

ARTICULO 70.- SERVICIOS MEDIDOS: Las bases tarifarias por los servicios son:

- a. Un cargo fijo equivalente al cincuenta por ciento (50%) de la cuota fija correspondiente al servicio no medido.
- b. Un precio por m³ de consumo o excedente y en función del servicio prestado.
- c. Consumos Libres. Los inmuebles pertenecientes a la categoría Residencial gozarán de un consumo libre no sujeto a precio, según el siguiente esquema:

* Para la clase Residencial I: cuarenta y dos (42) m³/bimestre.

* Para la clase Residencial II: treinta (30) m³/bimestre.

Los inmuebles pertenecientes a la categoría No Residencial no gozarán de consumo libre no sujeto a precio. Los consumos libres mencionados para la clase Residencial I serán reducidos progresivamente a partir del 30/04/95, hasta llegar a treinta (30) m³/bimestre al 31/12/98, según el siguiente esquema:

	CONSUMOS LIBRES M³/BIMESTRE		
PERIODO	INMUEBLES EN AREAS CON COEFICIENTE ZONAL		
	< o = 1.30	De 1.45 a 1.60	o > 1.80
01/05/93 al 31/12/98	40	36	32

		30	
Posterior al 31/12/98	30		30

ARTICULO 71.- CARGO - FINANCIAMIENTO: El cargo para el financiamiento del Ente Regulador afectará a los valores monetarios que resulten de la aplicación de los artículos 69 y 70, así como de todo otro concepto alcanzable por el coeficiente "K".

Al inicio de la Concesión dicho cargo ha sido fijado en el DOS COMA SESENTA Y SIETE POR CIENTO (2,67%).

ARTICULO 72.- PERIODOS DE FACTURACION: Los períodos de facturación podrán ser mensuales, bimestrales o cuatrimestrales, según la secuencia de facturación que fije el concesionario. Toda modificación en los ritmos de facturación debe ser aprobada previamente por el ETOSS.

El concesionario deberá informar a todo usuario cuyo período resulte alterado con una anticipación de un período anterior.

ARTICULO 73.- PAGO DE LAS FACTURAS: La facturación de los servicios deberá ser pagada a los valores regulados hasta la fecha de vencimiento que figura en cada factura.

El concesionario deberá enviar las mismas con la antelación necesaria para que éstas sean recibidas por el usuario obligado al pago, con no menos de diez (10) días de anticipación a la fecha de vencimiento. Si una factura no llega en el tiempo previsto de conformidad con la fecha de vencimiento indicada en la factura anterior, el usuario para cancelar su obligación podrá retirar su factura en las oficinas del concesionario.

Cada factura deberá llevar impresa la fecha de pago del próximo período, el período facturado, cualquiera fuere la categoría de usuario, e información acerca del significado de los códigos impresos en la misma, asimismo deberá cumplir con los requisitos y formalidades que establecen los Artículos 25 y 30 bis de la Ley de Defensa del Consumidor N° 24.240 reformada por Ley N° 24.787.

ARTICULO 74.- PAGOS POSTERIORES A LA FECHA DE VENCIMIENTO: Los pagos posteriores a la fecha de vencimiento sufrirán los siguientes recargos:

En los casos de falta de pago en los plazos establecidos se aplicará lo dispuesto en el numeral 18.8. del pliego de bases y condiciones que establece:

"18.8. MORA. REGIMEN DE RECARGOS E INTERESES."

"El régimen de recargos e intereses, con carácter de resarcitorios y punitivos por mora, como también a efectos de recuperar los costos incurridos por el concesionario en razón de las acciones que deba realizar para recuperar los montos adeudados, sin contemplar lo establecido en el Capítulo IV del Régimen Tarifario Aplicable, será el siguiente:

18.8.1. Por el período comprendido entre el vencimiento original y el primer mes de mora un recargo punitivo y resarcitorio del cinco por ciento (5%) sobre el monto original facturado.

18.8.2. Desde el primer mes de mora hasta el día del efectivo pago, un recargo punitivo y resarcitorio del diez por ciento (10%) sobre el monto original facturado, no acumulativo ni adicponible al anterior.

18.8.3. En caso que el concesionario inicie la gestión de cobranza judicial, desde el segundo mes de mora y hasta el día del efectivo cobro, un recargo resarcitorio del doce por ciento (12%) que se adicionará al establecido en 18.8.2.

18.8.4. Vencido el primer mes de mora y hasta el día del efectivo pago, un recargo resarcitorio sobre el monto original, excluido el recargo, del uno por ciento (1%) mensual, acumulativo y vencido.

Este Régimen podrá ser modificado por el Ente Regulador, respetando lo explicitado en el primer párrafo de este artículo."

ARTICULO 75.- CORTE DEL SUMINISTRO: Cuando la mora en el pago de una factura sea de un lapso de tres (3) períodos de facturación del servicio, el concesionario podrá proceder al corte del suministro por falta de pago, previo cumplimiento de los siguientes recaudos:

- a. Haber remitido al usuario dos(2) avisos previos, intimando el pago con no menos de QUINCE (15) días de intervalo entre los mismos.
- b. Haber preavisado en forma fehaciente la decisión de cortar el suministro con SIETE (7) días de antelación a hacerlo efectivo.
- c. En las intimaciones de pago deberá figurar que el aviso de corte habilita al concesionario al cobro de lo establecido en el art. 39 del Régimen Tarifario (cargo de disposición de corte de servicios).

ARTICULO 76.- EXCEPCIONES: La prestación del servicio no podrá ser interrumpida por falta de pago en los siguientes casos:

- a. Cuando haya acuerdo formalizado entre las partes sobre el pago del monto adeudado y el usuario no hubiere vuelto a caer en mora en el pago de las cuotas convenidas.
- b. Cuando exista un reclamo ante el concesionario y hasta tanto éste se expida y cuando exista un reclamo ante el ETOSS y hasta tanto éste se expida.
- c. Si la deuda corresponde a un usuario anterior.
- d. Por orden del ETOSS o del Ministerio de Salud Pública y Acción Social de suspender transitoriamente la desconexión.

Durante el plazo en que se encuentre suspendida la posibilidad de corte la concesionaria no podrá emitir intimación o advertencia alguna respecto de dicha posibilidad.

ARTICULO 77.- LUGAR DE PAGO: Las facturas deberán abonarse en la Oficina Comercial del Distrito del concesionario o en los lugares autorizados, los que se deberán

indicar expresamente en la factura al igual que los horarios de atención en dichos lugares.

La forma de pago será en efectivo, cheque o giro de la casa bancaria donde se efectúe el pago, o por débito bancario automático en cuenta.

ARTICULO 78.- MEDIOS ALTERNATIVOS DE PAGO: Aquellos usuarios que acrediten imposibilidad ambulatoria podrán solicitar que les sean habilitados medios alternativos que les permitan efectuar sus pagos, los que serán acordados por el concesionario sin cargo alguno para aquéllos.

ARTICULO 79.- REMISION DE FACTURAS: Salvo petición expresa del usuario la factura se remitirá al inmueble servido. La facturación podrá ser remitida sin cargo alguno para el usuario a cualquier punto del país, sin que ello implique modificación alguna a los procedimientos establecidos para el ejercicio de los derechos y/o el cumplimiento de las obligaciones establecidos en la normativa vigente.

ARTICULO 80.- FACTURACION CONSORCIOS: El concesionario podrá facturar sus servicios con cargo al consorcio de copropietarios en caso de inmuebles sometidos al régimen de propiedad horizontal de la Ley 13.512 y en un todo de acuerdo con las Resoluciones ETOSS números 8/94 y 12/94.

ARTICULO 81.- CAMBIOS EDILICIOS: El usuario tiene la obligación de informar al concesionario los cambios edilicios realizados en su propiedad, dentro de los TREINTA (30) días contados a partir de su ejecución, proporcionando los siguientes elementos:

- a) Por remodelación o ampliación de un inmueble: el plano general de la obra.
- b) Por construcción de un inmueble: plano de obra y diagrama de instalaciones interiores.
- c) Por demolición o supresión de superficie cubierta: detalle o plano correspondiente.

Sin perjuicio de la información que aporte el usuario y su verificación, el concesionario está obligado a mantener sus archivos catastrales actualizados, a tal fin podrá realizar periódicas inspecciones en los inmuebles a los efectos de corroborar sus características edilicias. En caso de comprobarse modificaciones no informadas en la forma prescripta cabrá la refacturación de las prestaciones. Dicha refacturación se realizará a los valores vigentes al momento de la comprobación con más el diez por ciento (10%) aplicable a toda situación de incumplimiento o clandestinidad y abarcará el período transcurrido entre el momento presunto de la modificación y la refacturación, con un máximo de un (1) año de retroactividad.

Las modificaciones informadas por el usuario dentro del plazo establecido en el presente, que dieran origen a la adecuación de las tarifas aplicables, se facturarán a partir del período posterior al de la información sin retroactividad ni recargos.

ARTICULO 82.- NORMAS - ORDEN DE PRELACION:

En caso de discrepancia entre las disposiciones de este Reglamento del Usuario con las resoluciones que lo integran y las que puedan incluirse como parte del mismo en lo sucesivo, se seguirá a los efectos interpretativos el siguiente orden:

a.- Las resoluciones sobre temas específicos prevalecen sobre las disposiciones del Reglamento.

b.- Las resoluciones de fecha posterior prevalecen sobre las de fecha anterior.

Dichas resoluciones conforman con el contenido del cuerpo de este Reglamento, una única norma reglamentaria.

El presente Reglamento del Usuario, en su integridad, conforme lo expresado en el párrafo anterior, está sujeto en cuanto a la prelación de las normas de interpretación a lo establecido en las bases y condiciones de la licitación.

ANEXO I AL REGLAMENTO DEL USUARIO

OFICINAS DEL CONCESIONARIO

DE ATENCION AL PUBLICO

DELEGACIONES COMERCIALES

DELEGACION COMERCIAL	DIRECCIONES	TELEFONOS ATENCION USUARIOS
	ZONA SUR	
ALTE. BROWN	JORGE 247 ALMTE. BROWN	293-4400 293-4444
AVELLANEDA	AMEGHINO 870	222-3000

	AVELLANEDA	222-2001 222-2002 222-2003
LANUS	SALTA 2228 LANUS	225-1400 225-1401 225-1402
LOMAS DE ZAMORA	RAMON FALCON 336 LOMAS DE ZAMORA	235-4900 235-4915 235-4916 235-4920 235-4921
ESTEBAN ECHEVERRIA	MARIANO ALEGRE 89 MONTE GRANDE	290-2855
	ZONA NORTE	

SAN FERNANDO	SOBREMONTTE 951 SAN FERNANDO	746-4446
SAN ISIDRO	AV. DEL CENTENARIO 1480 BECCAR	732-6600
TIGRE	AV. CAZON 1310 TIGRE	746-4446
VICENTE LOPEZ	WINEBERG 2830 OLIVOS	794-7222/6942 794-7179/8672 794-7139/7484
DELEGACION COMERCIAL	DIRECCIONES	TELEFONOS ATENCION

		USUARIOS
	ZONA OESTE	
MORON	ALMIRANTE BROWN 464 MORON	489-0770
SAN MARTIN	BELGRANO 4254 SAN MARTIN	754-6000
LA MATANZA	CANGALLO 561 RAMOS MEJIA	656-8008
TRES FEBRERO	DE ANDRES FERREIRA 2608 CASEROS	734-1333

<p>LA MATANZA SUR (EZEIZA)</p>	<p>CIRC. II SECC. 6^{ta} GÜEMES Y CHILE CIUDAD EVITA</p>	<p>487-1000 487-1002 487-1003</p>
	<p>CAPITAL FEDERAL</p>	
<p>FLORESTA</p>	<p>GRANADEROS 228</p>	<p>631-2659 631-0737 632-3630 632-1928 632-0069</p>
<p>DEVOTO</p>	<p>AV. FRANCISCO BEIRO 4115</p>	<p>502-4422</p>
<p>SAAVEDRA</p>	<p>LUIS MARIA CAMPOS 781</p>	<p>771-1652 773-5627 776-1659</p>

SAAVEDRA (*)	MENDOZA 1312	783-1476 702-7666
CENTRO (*)	ING. HUERGO 471	331-2270 331-3162 331-2817

DELEGACION COMERCIAL	DIRECCIONES	TELEFONOS ATENCION USUARIOS
CABALLITO (*)	E. ACEVEDO 553 (AGUA) VALLE 414 (CLOACA)	982-9021 982-3187 982-5551 921-4354
CONSTITUCION	VIEYTES 1001	303-3993

(*)		303-4000 303-4004
-----	--	----------------------

(*) Solamente para efectuar reclamos de agua y/o cloaca:

Para efectuar reclamos comerciales de Capital Federal:

- en los distritos.

- o en calle Córdoba 1950.

Horario de atención personalizada en Capital Federal: Lunes a Viernes de 9 a 17 hs.

Horario de atención personalizada en Zona Norte, Zona Sur y Zona Oeste: Lunes a Viernes de 9 a 16 hs.

Horario de atención telefónica en Capital Federal y en las Zonas Norte, Sur y Oeste: Lunes a Viernes de 9 a 17 hs.

En toda el área de la Concesión:

Reclamos de emergencia y/o de servicio: 379-3555

Reclamos Comerciales: 379-0810

Consultas generales: 0800-32482 (0800-AGUA)