

REGLAMENTO del USUARIO del SERVICIO DE AGUA POTABLE Y CLOACAS DE LA CIUDAD DE VILLA CONSTITUCION

SECCION I – Del reglamento del usuario

- 1- Objeto: El presente "**Reglamento del Usuario**", establece los lineamientos de las normas que regularán las relaciones entre los **Usuarios**, el Ente Autárquico Municipal de Obras Sanitarias (EAMOS), en adelante "**el Prestador**" y el Ente Regulador de **Servicios Sanitarios**, respectivamente, conforme a las definiciones establecidas en el art.3 de la Ley 11.220 y sin perjuicio de las definiciones específicas adoptadas en este reglamento.
- 2- Será responsabilidad del Ente Regulador de Servicios Sanitarios controlar la aplicación y cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente reglamento, aplicando eventualmente los procedimientos o sanciones que correspondan, de acuerdo a las Normas Aplicables.
- 3- En caso de discrepancias o dudas sobre la interpretación de las cláusulas de los reglamentos particulares dictados por los Prestadores, las decisiones fundadas del Ente Regulador de Servicios Sanitarios tendrán fuerza ejecutiva y serán de aplicación obligatoria, sin perjuicio de los recursos establecidos por las Normas Aplicables.
- 4- A los efectos del presente se considerarán Usuarios a todos los sujetos de derecho, ya sean propietarios, consorcios de propietarios, poseedores o tenedores de inmuebles que reciban o deban recibir el servicio de agua potable y/o desagües cloacales, dentro del ámbito de prestación, que se establece en la zona urbana de Villa Constitución, provincia de Santa Fe.
- 5- A los efectos del presente reglamento, se considerarán:

INSTALACIONES EXTERNAS o RED PÚBLICA

- a) **Agua Potable:** Toda la red exterior de distribución de agua potable y se extiende hasta el enlace a las instalaciones internas de los inmuebles establecidos.
- b) **Desagües Cloacales:** Toda la red exterior de recolección de los desagües cloacales que se extiende hasta el enlace a las instalaciones internas de los inmuebles establecidos.

INSTALACIONES INTERNAS

- a) **Agua Potable:** Se entenderá por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la distribución de Agua Potable, en este caso, el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la llave maestra, el medidor de caudales o la línea de edificación, lo que se encontrare en último término, medido en el recorrido de la cañería y en sentido de ingreso a la propiedad. La llave maestra o el medidor, en su caso, se considerarán parte integrante de las redes externas.
- b) **Desagües Cloacales:** Se entenderá por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la descarga de los líquidos cloacales domiciliarios hasta el punto de enlace con la red pública, en este caso, el punto de conexión entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la caja de acceso colocada en la vereda o la línea de edificación, lo que se encontrare en último término, medido en el recorrido de la cañería y en sentido de ingreso a la propiedad.

NORMAS APLICABLES:

- a) Es el conjunto de normas que regulan la prestación del Servicio de Provisión de Agua Potable y Cloacas (leyes, Ordenanzas, Reglamentos, Reglamentos / Manuales / Especificaciones técnicas del EAMOS, Resoluciones, este Reglamento, etc.).

Usuarios de servicio de camiones atmosféricos:

- a) En zonas no cubiertas por la red de cloacas el usuario del inmueble que haga uso del servicio de camiones atmosféricos deberá contratar el mismo bajo su cargo.
- 6- Este Reglamento del Usuario estará disponible para ser consultado en las Oficinas del Prestador, quien entregará o enviará una copia gratuita del Reglamento a los Usuarios que así lo soliciten.
- 7- A propuesta de los Usuarios, del Prestador o del Ente Regulador de Servicios Sanitarios podrán disponerse modificaciones a este Reglamento, las cuales serán publicitadas con antelación a su entrada en vigencia.
- 8- Las normas de procedimiento interno de los Prestadores no podrán ser tales que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños, importen renuncia o restricción a los derechos de los Usuarios protegidos por este Reglamento y las Normas Aplicables, o contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba, en perjuicio de los Usuarios. Dichas normas deberán ser uniformes, generales y estandarizadas para todos los Usuarios.

SECCION II – De los derechos y obligaciones de los usuarios

- 9- Se establecen los siguientes derechos y obligaciones de los Usuarios en relación a la prestación de los servicios, correlativos a las obligaciones y derechos de los prestadores, sin perjuicio de lo establecido en las normas aplicables.

II – 1. Derechos y obligaciones de los Usuarios con relación a la prestación del servicio General.

- 10- Recibir, a su requerimiento, y en forma gratuita, aquella información específica que les permita conocer sus derechos y obligaciones y prevenir los riesgos que puedan derivarse de sus acciones.
- 11- Exigir la prestación de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales conforme a los niveles de calidad y alcances establecidos en las normas aplicables.
- 12- Conectarse al servicio en los términos de lo dispuesto por el Art. 56 de la Ley 11.220.-
- 13- Recibir agua potable de acuerdo los parámetros de calidad establecidos en el Anexo "A" de la ley 11.220, manteniendo una presión que no podrá ser inferior a 7 m. c. a., en cantidad suficiente y de manera continua y regular durante las veinticuatro (24) horas de todos los días del año.-
- 14- Evacuar los residuos cloacales domiciliarios a gravedad, sin retención temporaria en las instalaciones internas, de manera continua y regular durante las veinticuatro (24) horas de todos los días del año.-

- 15- En caso de los usuarios industriales, entendiéndose por tal los usuarios que generan excedentes cloacales como consecuencia del desarrollo de actividades comerciales, industriales, etc. cuya calidad y cantidad sea similar o distinta de la de los usuarios domiciliarios tipo, deberán solicitar autorización para su incorporación al servicio, respetando la normativa vigente a tal fin. En caso de realizar la conexión sin la previa autorización del prestador, el usuario industrial será pasible de las sanciones previstas en la normativa vigente.
- 16- No realizar conexiones a las redes públicas por cuenta propia o por terceros, salvo que se obtenga previamente a la expresa autorización del Prestador.
- 17- Instalar a su cargo y bajo la supervisión del Prestador, los servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal y mantener dichas instalaciones en adecuadas condiciones de funcionamiento de forma tal que no alteren el funcionamiento de la red pública ni contaminen el agua en distribución, conforme a lo establecido en las normas aplicables.
En caso de un hecho contaminante tuviere origen en las instalaciones internas, los Usuarios que lo hubieren originado serán responsables de las consecuencias generadas por aquel y pasibles de las penalidades establecidas en las normas aplicables.
- 18- Efectuar las reparaciones en las instalaciones internas que ocasionen fugas, pérdidas de agua o perjuicios a terceros. En caso contrario, y luego de ser emplazados por el Prestador, mediante notificación fehaciente, a efectuar tareas correspondientes en el término de diez (10) días hábiles, éstos podrán realizar los trabajos correspondientes facturando a los Usuarios los costos debidos e imponiendo las penalidades establecidas en las normas aplicables.
- 19- Eliminar las bombas succionadoras de agua instaladas directamente sobre la red y toda otra fuente alternativa de agua. En caso que los usuarios quieran mantener una fuente alternativa de agua deberán solicitarlo a los Prestadores, quienes resolverán conforme a las normas aplicables.
Asimismo se prohíbe la perforación de pozos a cualquier profundidad dentro de una distancia mínima de las fuentes subterráneas de provisión de agua de los Prestadores, de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables.
- 20- Cegar, a su cargo, los tanques sépticos y/o pozos negros existentes y todo otro desagüe pluvio-cloacal con que pudiere contar el inmueble en los casos de sistemas separativos. En caso de negativa serán de aplicación las penalidades establecidas en las normas aplicables, previa intimación fehaciente por el término de diez (10) días hábiles.
- 21- Evitar el vertido de efluentes no autorizados por las normas aplicables. En caso de incumplimiento, el Ente Regulador de Servicios Sanitarios impondrá las penalidades correspondientes establecidas en las normas aplicables.
- 22- De esta forma se establece que todo establecimiento que potencialmente genere un líquido de características que difieran de un cloacal medio (domiciliario) como lavaderos, estaciones de servicio, bares, restaurantes, carnicerías, supermercados, etc. sin perjuicio que se solicite (por los volúmenes generados) un tratamiento particular de efluentes, deberán disponer de dispositivos especiales previo a su vuelco a la red cloacal.
- 23- Estos dispositivos (por ejemplo interceptor de grasas y aceites) serán especificados por la oficina técnica de EAMOS según características del efluente generado en cada establecimiento referente a calidad y cantidad.

- 24- Evitar la descarga de cuerpos extraños no habituales por el sistema de desagües cloacales que ocasionen o pudieren ocasionar bloqueos en los sistemas. Para los casos de bloqueos cuya reparación no esté comprendida en las obligaciones específicas de los prestadores, éstos podrán exigir a los usuarios responsables el pago de los trabajos de desbloqueo realizados.
- 25- Permitir la inspección y muestreo de los afluentes descargados a las redes de desagües cloacales.
- 26- No incorporar a la red colectora pública de desagües cloacales, excedentes pluviales provenientes de techos, patios, o cualquier otro origen, por lo que será total y absolutamente responsable por los daños y consecuencias en la red pública el usuario que lo hubiere originado y serán responsable de las consecuencias generadas por aquel y pasibles de las penalidades establecidas en las normas aplicables.
- 27- Asimismo en toda instalación interna que se conecte a la red cloacal pública se deberá disponer de una cámara de inspección (60 cm x 60 cm) a una distancia no mayor a 5 (cinco) metros de la línea de edificación con su correspondiente caño de ventilación. Los planos de instalaciones internas deberán ajustarse a reglamentaciones propias del EAMOS y cualquier otra norma aplicable.
- 28- Instalar a su cargo un tanque de reserva de capacidad mínima a determinar en función de las características (tipo y destino) del inmueble, conectado directamente a la red de abastecimiento. Si el tanque se ubicase a una altura, medida desde nivel de vereda, superior a los cinco (5) metros, el usuario deberá solicitar al EAMOS que determine la necesidad de instalación o no de un tanque cisterna para bombeo al tanque elevado de reserva. Este tanque cisterna deberá contar con dispositivo automático que garantice el llenado del tanque elevado.
- 29- El usuario que solicite una conexión deberá proveer para ser instalado por EAMOS un medidor de consumo de agua de características determinadas por ese organismo.
- 30- Colocar dentro del predio una llave de paso para utilización particular, estando prohibido abrir o cerrar la llave de paso maestra que el E.A.M.O.S. tiene instalada; caso contrario será pasible de las sanciones determinadas en las Normas Aplicables.
- 31- Se deberá disponer de una canilla toma muestra domiciliaria a una distancia no mayor de 1 m de la línea de edificación a los fines de disponer de un punto de toma de presión y extracción de muestras para control del servicio.
- 32- No serán pasible de sanción las deficiencias en el requerimiento de presión siempre que el Prestador demuestre que:
 - La baja presión ocurre por no más de tres (3) horas continuadas debido a demandas pico locales y excepcionales, con un límite de dos (2) veces cada veinticuatro (24) horas.
 - La baja presión está asociada a una fuga identificada o fallo imprevisto en equipos, y/o a un corte energético no atribuible al E.A.M.O.S.
 - La baja presión ocurre debido a obras de reparación, mantenimiento o construcciones nuevas, siempre que el E.A.M.O.S. haya dado el correspondiente preaviso a los Usuarios afectados, con cuarenta y ocho (48) horas de antelación.
 - La baja presión haya sido ocasionada por hechos realizados por terceros ajenos al E.A.M.O.S.

- 33- Será considerado incumplimiento a la obligación de continuidad del Servicio el registro de presiones inferiores a siete (7) metros columna de agua (mca) medido en la primer canilla interna domiciliaria, conectada directamente a la red de distribución mediante conexión larga o corta y ubicada a no mas de 5 metros de distancia de la línea de edificación municipal e instalada a no mas de un (1) metro de altura sobre el nivel de vereda.
- 34- El agua que se suministra por este sistema en domicilios particulares, deberá ser utilizada para consumo humano, higiene personal, de la ropa y de utensilios de uso doméstico en general.
- 35- Para el caso que se requiera la utilización del servicio para otros fines de los indicados en el artículo 9º (ejemplo: lavaderos, industrias alimenticias, piletas de uso recreativo de capacidad mayor a 1500 litros, etc.) que puedan comprometer la capacidad del sistema, se deberá requerir previa a toda autorización la conformidad expresa del En. Re. SS. y del E.A.M.O.S.

II – 2. Derechos y obligaciones de los Usuarios en relación con los prestadores.

- 36- Recibir información general, veraz y suficiente sobre los servicios para el ejercicio útil de sus derechos, en los términos de las normas aplicables. Solicitar y obtener del Prestador constancia escrita con información general sobre los servicios suministrados.
- 37- Pagar los servicios que se le presten según la categoría a la que pertenezca y los cargos correspondientes a conexión, desconexión, reconexión y los demás cargos previstos en el Régimen Tarifario vigente.
- 38- Recibir la comunicación de cortes programados del servicio o disminuciones en el caudal de evacuación con una anticipación mínima de cuarenta y ocho (48) horas.
- 39- Recibir respuesta y satisfacción a las presentaciones y pedidos relacionados a reclamos técnicos, por parte de la Prestadora, dentro de las 72 horas de formulado.
Con respecto a reclamos que pudieren efectuarse, las respuestas deberán darse en los siguientes términos:
 - a) Reclamos en general: 10 (diez) días corridos de recibido el reclamo presentado por escrito, desde la fecha de recepción.
 - b) Cuando se requiera la reparación de averías en el servicio de agua, que comprometan la salud de un usuario o un grupo de usuarios, el plazo de respuesta no podrá superar las 24 horas.
 - c) Cuando se requiera la reparación de averías en el servicio de cloacas, con o sin desborde de líquidos cloacales, que comprometan la salud de un usuario o un grupo de usuarios, el plazo de respuesta no podrá superar las 24 horas.
 - d) Pedido de inspección por denuncia sobre la calidad del agua suministrada o del efluente vertido a la red: 24Hs.
 - e) Reclamo sobre el servicio: 10 días corridos que se extenderán a 20 días si se requiere la inspección o análisis de planos de las instalaciones internas.

La falta de respuesta en los plazos indicados dará derecho al usuario a considerar denegado su pedido y podrán interponer un recurso directo ante el ENRESS, sin perjuicio de la aplicación de lo dispuesto por el art.30 de la Ley N° 24240.

- 40- Conocer el informe anual respecto de las actividades desarrolladas por el Prestador así como las características generales de los planes de mejoras y desarrollo, el régimen tarifario y el servicio general.
- 41- Recibir un trato cortés, correcto y diligente por parte del personal del Prestador, así como respuestas adecuadas a sus consultas o reclamos.
- 42- Conocer con la debida antelación la documentación necesaria para la realización de los trámites relacionados con el servicio. En particular, el Prestador deberá minimizar los requisitos, estableciendo procedimientos ágiles y no burocráticos.
- 43- Recibir respuestas respecto de las sugerencias e inquietudes razonables que formulen en relación al mejoramiento del servicio. A tal fin existirán canales de comunicación permanentes habilitados por el Prestador, que deberán ser de fácil acceso para los usuarios.
- 44- Peticionar respecto de aspectos determinados del servicio brindado o por brindar y efectuar los reclamos que pudieran corresponder frente al Prestador, como consecuencia de cualquier incumplimiento de las obligaciones emergentes de este Reglamento y las normas aplicables.
- 45- Recibir comprobante debidamente registrado de todo reclamo o trámite iniciado ante el Prestador, debiendo la Prestadora llevar un registro de reclamos sistematizado, con acceso al ENRESS a todos los campos de la base de datos; así como la indicación del plazo para su resolución. En caso de tratarse de un reclamo telefónico los Usuarios recibirán verbalmente dicha información.
- 46- Recibir la inspección gratuita de las conexiones por parte del Prestador, en los casos de baja presión o insuficiente caudal de agua potable, o para el sistema de desagües cloacales, con problemas de evacuación de líquidos u olores en el domicilio, dentro de los plazos que determine el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, de acuerdo a las normas aplicables.
En caso de solucionarse el inconveniente previamente a la visita del inspector, los Usuarios deberán comunicar la cancelación del reclamo al Prestador.
Para el caso de resultar necesario de acuerdo a las normas aplicables, el Prestador complementará el servicio de agua potable, mediante vehículos aguadores, sin cargo para los Usuarios.
- 47- Solicitar y obtener la verificación gratuita del buen funcionamiento de los medidores de agua, cuando existan dudas fundadas y razonables sobre las lecturas de consumo efectuadas, basadas en elementos fehacientes de apreciación, que serán determinados en las normas aplicables.
- 48- Acordar con el Prestador los cargos aplicables para el vertido de afluentes industriales que no se ajusten a las reglas de admisibilidad previstas en el anexo B y las normas aplicables, siempre y cuando el Prestador hayan optado por recibir dichos afluentes. El acuerdo especificará como mínimo la calidad química y biológica de los afluentes a recibir, los caudales previstos y las penalidades estipuladas para casos de incumplimiento, en el marco de lo previsto en las normas aplicables.
Para el caso que el Prestador no opten por la recepción de los fluentes, estarán facultados asimismo para cortar el servicio público de desagües cloacales en los casos que dichos afluentes no se ajusten a las reglas de admisibilidad previstas en las normas aplicables o por razones atinentes a la capacidad hidráulica de transporte y evacuación de las instalaciones existentes, a fin de proteger las instalaciones operadas.

- 49- Gestionar las solicitudes de conexión en las oficinas comerciales del Prestador, presentando los planos correspondientes de instalación interna que permitan definir la ubicación de la conexión y la evaluación de su diámetro.
- 50- Recibir notificación fehaciente de la fecha en que se realizará la conexión. En caso de incumplimiento generado de daños para los Usuarios, estos podrán reclamar una compensación según lo establecido en las normas aplicables.
- 51- Solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro, cuando ante un reclamo, técnicamente se comprobara que es necesario, para posibilitar a los Usuarios la obtención de un mayor volumen de provisión o evacuación de agua en relación a procesos industriales o comerciales, conforme a las normas aplicables. En estos casos se determinará, los porcentajes de costeo de las obras necesarias, ya sea a cargo del usuario o del prestador, luego de analizado cada caso en especial.
- 52- Permitir el acceso a personal del Prestador para la realización de inspecciones, por razones de servicio o para mantener actualizados los archivos comerciales. En todos los casos, las visitas deberán realizarse en horario razonable y el personal correspondiente deberá vestir uniforme identificatorio exhibiendo credenciales adecuadas. Dichas credenciales deberán encontrarse en buen estado de conservación e incluir la fotografía de su titular, la restricción de horario podrá ser exceptuada en caso de graves emergencias operativas.
- 53- El EAMOS se reserva el derecho de controlar la cantidad y calidad del vuelco de los camiones atmosféricos en la boca de descarga autorizada en la planta de tratamiento de líquidos cloacales mediante muestreos y permitir en consecuencia el vuelco o no de esa carga. La recepción de esa descarga por parte del EAMOS tendrá un cargo especificado en el régimen tarifario.

II – 3. Derechos y obligaciones de los Usuarios con relación al Ente Regulador de Servicios Sanitarios

- 54- Exigir el estricto cumplimiento de las normas aplicables.
- 55- Interponer un recurso directo frente al silencio del Prestador ante un requerimiento o reclamo determinado. En particular se considerará que hay silencio del Prestador:
 - a) Luego de diez (10) días hábiles, para las consultas por reclamos presentados anteriormente por escrito.
 - b) Cuando los Usuarios requiriesen en forma justificada una visita a su domicilio, luego de transcurridos cinco (5) días hábiles de realizado el requerimiento sin que ésta se hubiere producido.
 - c) Cuando se requiera la reparación de averías que comprometan la salud de un grupo de Usuarios, luego de transcurridos dos (2) días hábiles de efectuada la solicitud, sin que los trabajos correspondientes se hubieren iniciado.
- 56- Recurrir por vía de apelación en caso de deficiente prestación del servicio, excesos en la facturación, o cualquier otro incumplimiento del Prestador, cuando el reclamo no hubiere sido atendido por éstos en forma oportuna o satisfactoria.

- 57- Denunciar cualquier conducta irregular u omisión del Prestador o sus agentes que pudiere afectar sus derechos o perjudicar el servicio.
- 58- Obtener una decisión fundada frente a todo reclamo interpuesto.

II – 4. Derechos y obligaciones de los Usuarios en situaciones de emergencias

- 59- Recibir información del Prestador en el menor tiempo posible respecto de las reparaciones, tareas de mantenimiento u otras que deban realizarse o que hayan sido realizadas por razones de emergencia y que afecten la presión y/o caudal de suministro o evacuación de afluentes cloacales.
- 60- Acceder a un servicio de atención de emergencias relativas a la prestación del servicio que será operado por el personal idóneo y competente a cargo del Prestador.
- 61- Solicitar y obtener del Prestador la investigación de aquellas situaciones consideradas por los Usuarios como de potencial riesgo sanitario, siempre y cuando ello sea razonable conforme con las normas aplicables.
- 62- Recibir la inspección gratuita de las instalaciones sanitarias internas por parte del Prestador, en aquellos casos que pueda estar en riesgo la salud pública. De ser pertinente, el Prestador deberá efectuar los análisis que correspondieren en forma gratuita.
- 63- Recibir suministro alternativo y gratuito de agua en aquellos casos en que el Prestador deba interrumpir el servicio por un plazo mayor a 24 (veinticuatro) horas consecutivas. En el caso de usuarios industriales dicho plazo podrá ser acortado mediante resolución fundada del Ente Regulador, en función de los usos que aquellos asignen al servicio por dichos usuarios, y de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables.
- 64- Recibir la evacuación de los efluentes por algún método alternativo y gratuito en aquellos casos en que los prestadores deban interrumpir el servicio por un plazo mayor a 24 (veinticuatro) horas consecutivas. En el caso de usuarios industriales dicho plazo podrá ser acortado mediante resolución fundada del Ente Regulador, en función de los usos que aquellos asignen al servicio por dichos usuario, y de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables.

II – 5. Derechos y obligaciones de los Usuarios relacionados al pago del servicio recibido.

- 65- Abonar las facturas correspondientes en función del servicio recibido de acuerdo con el régimen tarifario aprobado por el Ente Regulador de Servicios Sanitarios.
- 66- Conocer el régimen tarifario aplicable y sus sucesivas modificaciones, de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables, con una anticipación suficiente.
- 67- Recibir con adecuada antelación de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables, la comunicación por parte del Prestador, de toda modificación en los parámetros de cálculo de los valores tarifarios particulares que no se deriven de una modificación general del régimen tarifario.
- 68- Reclamar ante el Prestador cuando los importes facturados por éstos no se correspondan con el régimen tarifario vigente. Una vez formulado el reclamo, los Usuarios no podrán

ser intimados al pago de la factura reclamada si se avinieren a cancelar el monto de la última factura consentida, en carácter de pago provisorio y a cuenta del monto que resulte de la resolución de su reclamo.

Si el Prestador rechazara fundadamente el reclamo, los Usuarios deberán pagar el monto adeudado con más los intereses y recargos que correspondan de acuerdo a las normas aplicables.

La posterior recurrencia al Ente Regulador de Servicios Sanitarios por parte de los Usuarios no suspenderá la obligación de pago, en función de lo determinado por el Prestador.

- 69- Recibir la factura en el domicilio declarado sin costo adicional, con una antelación suficiente a su vencimiento no menor a los cinco (5) días hábiles. No obstante ello, en caso de no recibir la factura en tiempo oportuno, subsistirá la obligación de pago, para lo cual cada factura llevará impresa la próxima fecha de vencimiento.
- 70- Conocer con una anticipación mínima de treinta (30) días corridos cualquier alteración de los períodos de facturación aprobada por el Ente Regulador de servicios Sanitarios. Dichos períodos no podrán ser menores a treinta (30) días corridos.
- 71- Conocer a través de la respectiva factura, los lugares y formas de su cancelación, y toda otra información relacionada con la instrumentación del pago.
- 72- Conocer, a través de la factura, todos los elementos constitutivos de su tarifa individual.
- 73- Conocer, en caso de obtener un plan de facilidades de pago otorgado por el Prestador, una adecuada discriminación del total de los intereses a pagar, el saldo de deuda, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización del capital, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiere y monto total financiado a pagar.
- 74- Abonar los cargos de conexión, no conexión en los casos de inmuebles deshabitados, desconexión y reconexión al sistema, el recargo por corte del servicio y por falta de pago cuando ello resulte procedente según las normas aplicables y otros conceptos similares.
- 75- Abonar el cargo de infraestructura que permita cubrir el costo de las redes distribuidoras o de las redes colectoras, que admitan conexiones domiciliarias y sus correspondientes conexiones. El monto a abonar será aquel que el Ente regulador de Servicios Sanitarios hubiere autorizado para cada obra en particular, siempre que se encuadre bajo los mecanismos, parámetros y exigencias contenidas en las normas aplicables y que fuere informado a los Usuarios con no menos de sesenta (60) días corridos de anticipación a la fecha de habilitación del servicio.
- 76- Abonar un cargo para compensar las obras básicas que demande la incorporación al servicio de determinados centros urbanos, conglomerados rurales concentrados o áreas parciales de estas concentraciones poblacionales que se encuentran fuera de ámbito de la prestación, conforme lo establecido en el art.3 de la Ley N° 11.120. El valor de dicho cargo será aprobado por el Ente regulador de Servicios sanitarios sobre la base del costo de la incorporación que no resulte recuperable durante la vigencia de la prestación del servicio a través del régimen tarifario aplicable.
- 77- Recibir una propuesta de pago del cargo de conexión y/o infraestructura por parte del Prestador, que involucre un período de financiación razonable con un costo financiero adecuado a las condiciones del mercado.
En particular, corresponderá abonar el cargo de conexión cuando se trate de la provisión de una nueva conexión o del reemplazo de una existente que haya agotado su vida útil

según lo establezcan las normas aplicables, una vez realizada aquella y habilitado el servicio.

- 78- Abonar montos adicionales con más las penalidades que pudieran corresponder en caso de comprobarse modificaciones edilicias o de otro tipo no informadas a los prestadores y que pudieran afectar el cálculo de los valores vigentes a la fecha de comprobación, comprendiendo el período transcurrido desde la presunta modificación hasta el momento en que ésta fuera detectada, el cual no podrá ser mayor de un (1) año de antigüedad.
- 79- Recibir las devoluciones por montos pagados en exceso a los correspondientes por el servicio recibido, ya sea en efectivo o como imputación de pago anticipado del servicio recibido o a recibir, a su elección. El régimen de devoluciones sufrirá los mismos intereses y recargos, para situaciones análogas, que el régimen de pagos en situación de mora de acuerdo con las normas aplicables.
- 80- Informar al Prestador respecto de las modificaciones en su situación fiscal.
- 81- Negarse a abonar el consumo medido del servicio cuando el monto debido surja como consecuencia de consumos estimados por tercera vez en el año calendario, y siempre que esta situación no resulte imputable a los Usuarios. En todos los casos, las estimaciones deberán realizarse considerando los promedios mensuales estacionales de consumo del inmueble en cuestión o de inmuebles de características similares, de acuerdo con las normas aplicables.

II - 6. Derechos y obligaciones de los Usuarios en los casos que proceda el corte al servicio.

- 82- La mora incurrida en una factura se configurará de manera automática y deberá ser, como mínimo, de dos (2) meses calendarios a partir de su vencimiento original. El usuario deberá recibir, en caso de falta de pago por un lapso mayor al establecido, emplazamiento por cinco (5) días hábiles para cancelar la deuda bajo apercibimiento de corte del servicio. Dicha intimación de pago será realizada de manera fehaciente por el Prestador, por no menos de dos (2) oportunidades, con un intervalo mínimo de dos (2) semanas entre cada una de ellas. Cumplidos estos recaudos, el Prestador podrá cortar el servicio suministrado a los Usuarios morosos.
- 83- Recibir el servicio restablecido una vez cancelada la deuda que origino el corte, incluyendo los intereses y recargos y el correspondiente cargo de reconexión, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de regularizada la situación de morosidad en que se encuentre el usuario. En caso contrario los Usuarios tendrán derecho a recibir, por parte del Prestador, una compensación, según el criterio establecido en las normas aplicables, por cada día de atraso en el restablecimiento del servicio.
- 84- No sufrir el corte del servicio cuando exista acuerdo con el Prestador, fehacientemente documentado, sobre el pago del monto adeudado, en aquellos casos en que el Ente Regulador de Servicios Sanitarios hubiere ordenado suspender la desconexión, en casos de urgente necesidad demostrada conforme resolución fundada del Ente Regulador de Servicios Sanitarios y en las situaciones previstas en el Régimen Tarifario.
- 85- Recibir con suficiente antelación, de acuerdo a las normas aplicables, la notificación acerca del corte del servicio público de desagües cloacales, en los casos que los prestadores estuvieren obligados a hacerlo frente al cumplimiento de los parámetros de calidad de afluentes, conforme a lo establecido en las normas aplicables.

II -7. Derechos y obligaciones de los Usuarios potenciales.

- 86- Los Usuarios potenciales gozarán exclusivamente de los derechos consignados en los art. 10, 26, 32, 29, 36, 38, 44, 52, 54, 55, 56, 57, 58, 75, 76 y 78 de este Reglamento, sin perjuicio de lo establecido en el art. 74 de la Ley N° 11.220.
- 87- Podrán construir sistemas de captación y distribución de agua potable y de recolección y tratamiento de desagües cloacales, y siempre que no existan obras proyectadas por los prestadores y aprobadas por el Ente Regulador con fecha cierta de ejecución para el suministro del servicio. Los Usuarios deberán formular la respectiva solicitud al Prestador, quien deberá resolver la autorización o denegatoria en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días corridos desde su presentación, prorrogable fundadamente por única vez y por un período igual. Vencido el plazo sin que los prestadores se hubieren expedido, la solicitud se considerará denegada automáticamente, sin perjuicio de la posibilidad de recurrir ante el Ente Regulador de Servicios Sanitarios.
- 88- Solicitar el permiso de conexión (cloacas/agua) según reglamentación específica del EAMOS.
- 89- Respecto a loteos realizados por terceros que soliciten la factibilidad de los servicios de agua y cloacas el EAMOS se reserva el derecho de adjudicar o no esa factibilidad conforme a la disponibilidad de infraestructura en la zona del loteo. En este sentido la misma deberá ser solicitada una vez que se haya tramitado la factibilidad del loteo en la Municipalidad mediante la apertura y aprobación del expediente respectivo. Esta condición se extiende a los loteos planificados por la misma Municipalidad mediante alguna de sus Secretarías y/o Direcciones.
- 90- El proyecto de estas obras se realizará por cuenta y cargo del interesado como así también el costo de la ejecución de la misma. El EAMOS supervisará dichos proyectos debiendo ser aprobados para el inicio de las obras y recepcionará la misma previa inspección y pruebas según Reglamentación Particular del EAMOS.

08/03/07