

Mendoza, **17 2 MAY 2026**

VISTO: Expte. N° EX-2026-03261821- GDEMZA-DGIRR
caratulado: "REGLAMENTO DE OPERADORES Y USUARIOS DEL SERVICIO
PUBLICO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO"; y

CONSIDERANDO:

Que la Ley N°9.589 "...rige la prestación de los servicios de provisión de agua potable y de saneamiento y la protección de la calidad de agua en el ámbito de la Provincia de Mendoza" y entre los objetivos que se fijan en su art. 1 se encuentran los siguientes: "1) Garantizar el mantenimiento y promover la expansión del sistema de provisión de agua potable y desagües cloacales e industriales; 2) Lograr que la operación de los servicios se ajuste a los niveles de calidad y de eficiencia, que se fijen al efecto; 3) Incentivar el uso racional y eficiente del recurso hídrico...". En forma conteste art. 3 inc. a), b) y c) Decreto N° 227-2025;

En la citada norma se asignan las funciones de ente regulador a este Departamento General de Irrigación "en materia de agua potable y saneamiento en el ámbito de la Provincia..." (art. 2 y art. 2 Decreto N° 227-2025);

Por el art. 3 se le determinaron, entre otras, las siguientes funciones y atribuciones: "1) Dictar las normas reglamentarias de carácter técnico a las cuales deberá ajustarse el desarrollo de la infraestructura, la prestación de los servicios de provisión de agua potable, de saneamiento y la protección de la calidad del agua; 2) Controlar la ejecución de los planes y programas de inversión por los operadores del sistema... 4) Definir las subáreas de prestación del servicio que corresponda a los operadores... 6) Establecer y aplicar los procedimientos de control de los servicios... 11) Aplicar y hacer cumplir la presente ley y su reglamentación.... dictando todos los actos necesarios con el fin de alcanzar los objetivos de esta norma";

Que por Resolución N° 226/2025 del Departamento General de Irrigación, se ratificaron las Resoluciones de Directorio emitidas por el E.P.A.S., vinculadas a la regulación y control de los servicios de agua potable y/o cloacas, las que continuarían vigentes mientras no se derogaran expresamente por el nuevo ente regulador;

Luego de un año en el ejercicio de esta nueva función asignada al DGI resulta oportuno y necesario establecer un nuevo marco regulatorio para que fije pautas en relación al Servicio Publico en sí mismo como complemento del marco legal vigente en particular todo lo relacionado con el otorgamiento de factibilidades por parte de los Operadores (AySAM SAPEM, Operadores Municipales, de Gestión Comunitaria o Privados), a los efectos de garantizar los derechos de los usuarios actuales, así como también regular los derechos y obligaciones tanto de Operadores como Usuarios del

VICTOR OMAR SORROCHE
CONSEJERO RÍO TUNUYÁN SUPERIOR
PRESIDENTE H.C.A. Y H.T.A.
Departamento General de Irrigación

LEONARDO O. VIÑOLO
CONSEJERO RÍO ATUEL
H.C.A. Y H.T.A.
Departamento General de Irrigación

Lic. GUSTAVO ANDRÉS RUIZ
CONSEJERO RÍO DIAMANTE
VICEPRESIDENTE
H.C.A. Y H.T.A.
Departamento General de Irrigación

Ing. Agr. ALFONSO JOHANN GERNARI
CONSEJERO RÍO MENDOZA
H.T.A.
Departamento General de Irrigación

DR. LEONARDO RUBÉN MUZZINO
SECRETARIO D. H.C.A. Y H.T.A.
Departamento General de Irrigación

Sr. ELOY GUERRERO
CONSEJERO RÍO TUNUYÁN INFERIOR
Departamento General de Irrigación

servicio, lo relacionado a sanciones, reclamos y audiencias públicas, así como también las facultades de la Superintendencia que se ejercerán a través de la Dirección de Regulación y Control de Agua y Saneamiento (DIRCAS), en el marco de una adecuada planificación y el control de los Operadores;

Que en consecuencia de la presente reglamentación procede tener por derogadas todas aquellas Resoluciones originarias del ex EPAS que regulaban idéntica materia;

Que mediante Orden n° 7 IF-2026-03356420-GDEMZA-DGIRR, Asesoría Letrada de este H. Cuerpo dictamina que compete a éste H.T.A. aprobar la reglamentación que se propicia en el marco de las facultades previstas en la Ley 9589 art. 3 y el art. 26 de la Ley 322. Que esa Asesoría Letrada ha participado de la elaboración del proyecto sometido a consideración, por lo que no existen objeciones legales que formular a la continuidad del trámite. Que debe tenerse en cuenta que si bien por Resol n° 226/25 Superintendencia, se había dispuesto mantener la vigencia de la reglamentación dictada por el EPAS, ello era hasta tanto se adoptara un nuevo régimen (régimen transitorio), que es lo que se propone en esta oportunidad. Que en cuanto al objeto de la reglamentación, el proyecto procura sistematizar, ordenar y simplificar la vasta normativa que había dictado el EPAS durante su existencia, las disposiciones de la Ley 9589, su Decreto reglamentario y la normativa procedimental del DGI (Ley 322). Por todo lo expuesto, sugiere la aprobación del proyecto que permitirá contar con una herramienta más ágil y eficaz para alcanzar los objetivos de la Ley 9589;

Por ello, y en uso de sus facultades;

EL H. TRIBUNAL ADMINISTRATIVO DEL
DEPARTAMENTO GENERAL DE IRRIGACIÓN
RESUELVE:

1. Aprobar el REGLAMENTO DE OPERADORES Y USUARIOS DEL SERVICIO PUBLICO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO de la Provincia de Mendoza que integra la presente como Anexo I, conforme a las facultades otorgadas a este Departamento General de Irrigación por la Ley 9589, única norma que resultará aplicable en esta materia.
2. Regístrese, comuníquese a las áreas correspondientes y publíquese en el B.O. de la Provincia y en la página web del Organismo.

VICENTE OMAR SANCHEZ
CONSEJERO RIO TUNUYAN INFERIOR
PRESIDENTE H.C.A. Y H.T.A.
Departamento General de Irrigación

LEONARDO O. VIÑOLO
CONSEJERO RIO ATUEL
H.C.A. Y H.T.A.
Departamento General de Irrigación

Lic. GUSTAVO ANDREZ RUIZ
CONSEJERO RIO DIAMANTE
VICEPRESIDENTE
H.C.A. Y H.T.A.
Departamento General de Irrigación

Mg. ADF. ALEJANDRO JUAN BERNARDI
CONSEJERO RIO MENDOZA
H.C.A. Y H.T.A.
Departamento General de Irrigación

DR. LEONARDO RUBEN MUZZINO
SECRETARIO DEL H.C.A. Y H.T.A.
Departamento General de Irrigación

Sr. ELOY GUERRERO
CONSEJERO RIO TUNUYAN INFERIOR
Departamento General de Irrigación

ANEXO I

**REGLAMENTO DE OPERADORES Y USUARIOS DEL
SERVICIO PUBLICO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO**

INDICE

SECCIÓN I - GENERALIDADES

1. Objeto
2. Autoridad de Aplicación
3. Normativa Aplicable e Interpretación
4. Definiciones y sujetos
5. Ámbito de aplicación

SECCIÓN II - DE LOS SERVICIOS

Título I- Disposiciones Generales

Título II - Provisión de agua

- a. Calidad
- b. Cantidad
- c. Presión

- Título III - Desagües cloacales

- a. Calidad

Título IV - Factibilidades, Certificaciones y requisitos

- a. Factibilidad dentro del AS
- b. Factibilidad de Saneamiento
- c. Requisitos Técnicos
- d. Libre deuda

Título V - Ampliación del Área de Servicio

Título VI- Instalaciones internas y conexiones domiciliarias

- a. Instalaciones internas de provisión de agua
- b. Instalaciones internas de desagües cloacales
- c. Deficiencias o pérdidas en instalaciones internas
- d. Inspecciones

Título VII - Medidores

- a. Normas aplicables
- b. Cargo de instalación
- c. Renovación
- d. Lectura
- e. Verificación a solicitud
- f. Verificación del Operador
- g. Manipulación

Título VIII - Conexión y desconexión de los servicios

- a. Conexión
- b. Tramite
- c. Derecho por Conexión
- d. Ejecución de conexiones

- e. Derecho de desconexión y no conexión

Título IX – Interrupción del servicio. Emergencias

- a. Continuidad del Servicio
- b. Emergencia sanitaria

SECCIÓN III. DE LOS SUJETOS

Título I - De los Usuarios SP

- a. Clasificación

Título II -Derechos y obligaciones de los Usuarios SP

- a. Derechos
- b. Obligaciones

Título III- Del operador / Concesionario (OSAYS)

- a. Obligaciones
- b. Derechos
- c. Mora régimen de recargo e intereses
- d. Corte del servicio

TITULO IV – Uso racional y eficiente del recurso hídrico

SECCIÓN IV - PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS

Título I - Atención y trato al Usuario SP

- a. Trato al Usuario SP
- b. Formalización de trámites y gestiones frente al operador
- c. Del reclamo previo ante el operador
- d. Procedimiento para la tramitación de los reclamos

Título II – Información al Usuario

- a. Información pública
- b.
- c. Información del Régimen tarifario
- d. Servicio de atención de emergencia

Título III – De los controles

- a. Controles periódicos

SECCIÓN V – DE LAS SANCIONES

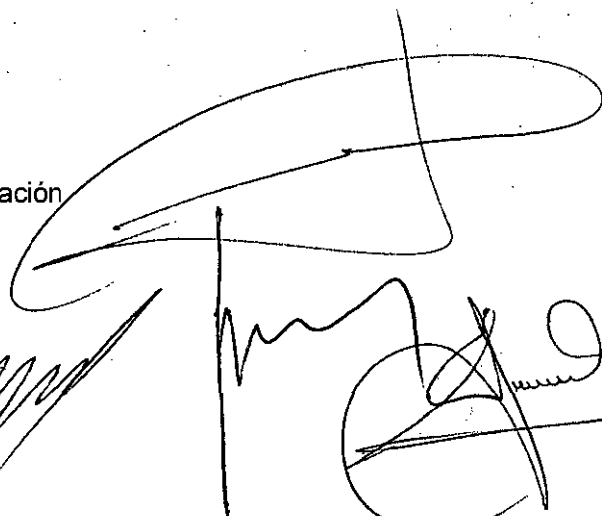
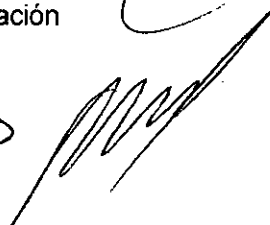
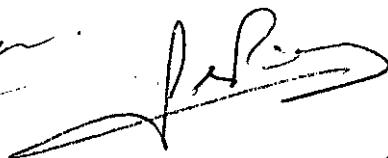
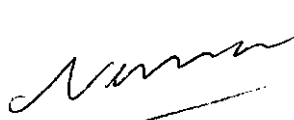
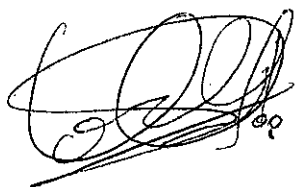
Título I- Consideraciones Generales

- a. Pautas interpretativas
- b. Tipo de sanciones
- c. Reincidencia
- d. Reducción o eximición
- e. Intervención cautelar
- f. Publicidad

SECCION VI: REGIMEN DE AUDIENCIAS

Título I – Principios Generales

- a. principios generales
- b. ámbito de aplicación.
- c. lugar y alcance territorial
- d. partes.
- e. representación v patrocinio
- f. formas de acreditar la representación
- g. participación del público
- h. publicación
- i. caracteres de la publicación
- j. constancia



- k. notificaciones y vistas
- l. asesoramiento
- m. exclusividad

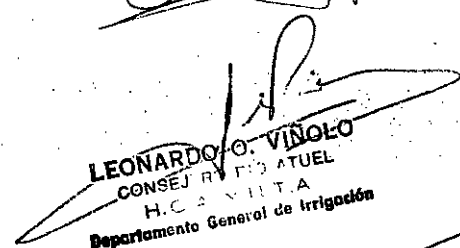
TITULO II – Convocatoria y etapa preparatoria

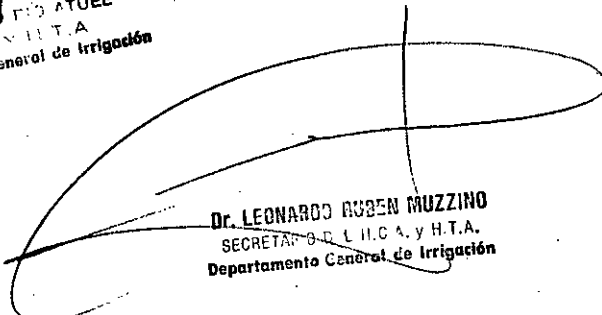
- a. convocatoria
- b. comienzo
- c. facultades del instructor
- d. imparcialidad del instructor
- e. legitimación, personería, pretensión
- f. copias
- g. informe final

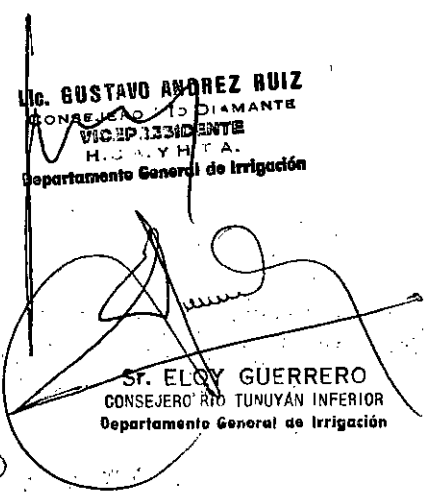
TITULO III – Audiencia Pública

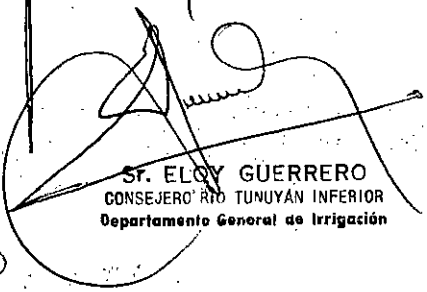
- a. remisión
- b. autoridades
- c. información escrita.
- d. oralidad
- e. orden
- f. comienzo del acto
- g. contingencias.
- h. alegatos
- i. apreciación de la prueba.
- j. resolución definitiva.

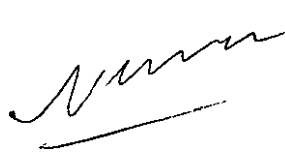

XISTON OMAR SORROCHE
CONSEJERO RIO TUNUYÁN SUPERIOR
PRESIDENTE
H.C.A. y H.T.A.
Departamento General de Irrigación


LEONARDO O. VINOLO
CONSEJERO RIO ATUEL
H.C.A. y H.T.A.
Departamento General de Irrigación


Dr. LEONARDO RUBEN MUZZINO
SECRETARIO DE H.C.A. y H.T.A.
Departamento General de Irrigación


Lic. GUSTAVO ANDREZ RUIZ
CONSEJERO RIO DIAMANTE
VICEPRESIDENTE
H.C.A. y H.T.A.
Departamento General de Irrigación


Sr. ELOY GUERRERO
CONSEJERO RIO TUNUYÁN INFERIOR
Departamento General de Irrigación


Ing. Agr. JUAN GERRARI
COORDINADOR GENERAL
H.C.A. y H.T.A.
Departamento General de Irrigación

SECCIÓN I - GENERALIDADES

ARTÍCULO 1: OBJETO:

EL Presente REGLAMENTO DEL USUARIO tiene por objeto establecer las normas a las cuales deben ajustarse los Operadores en la prestación de los servicios públicos de agua potable y desagües cloacales de la provincia de Mendoza y los Usuarios de dichos servicios en las relaciones entre ambas partes, como asimismo con el DEPARTAMENTO GENERAL DE IRRIGACIÓN como autoridad reguladora investida de la potestad pública, para el ejercicio de la policía de gestión y control de las respectivas concesiones del servicio formales e informales.

Este reglamento es dictado como consecuencia del Marco Regulatorio aprobado por ley Nº 9589 y su Decreto Reglamentarios nº 227/25.

ARTÍCULO 2: AUTORIDAD DE APLICACIÓN:

La Autoridad de Aplicación del presente Reglamento será la Superintendencia del DGI en carácter de Ente Regulador, quedando bajo su jurisdicción todos los aspectos vinculados al control de la aplicación y cumplimiento de las normas establecidas en el presente, así como su interpretación y la aplicación de los procedimientos o sanciones que pudieran corresponder, de acuerdo con las Normas aplicables.

ARTÍCULO 3: NORMAS APLICABLES E INTERPRETACIÓN DEL REGLAMENTO DEL USUARIO:

a) Las normas aplicables en el presente Reglamento serán, en el orden de prelación que se indica:

1. La Ley Provincial Nº 9589
2. Los Decretos Reglamentarios Nº 227-2025 y sus modificatorios.
3. Las normas establecidas en el presente Reglamento.
4. Las resoluciones dictadas o que dicte la Superintendencia en ejercicio de su facultad regulatoria y que contengan obligaciones, prescripciones o prohibiciones dirigidas a los Operadores y/o a los Usuarios, o que interpreten y/o reglamenten cualquier disposición o contenido de los Contratos de Concesión respectivos o de la normativa.
5. Las circulares que emita la Superintendencia a través de la Dirección a cargo del sector.
6. Los Contratos de Concesión respectivos entre los Operadores-Concesionarios y el Concedente, si los hubiere y siempre que fuera más exigentes para el concesionario se aplicaran con prelación a las disposiciones de este reglamento.
7. La Ley 322 o la que la reemplace a futuro.
7. Ley Provincial nº 9003, de aplicación supletoria en todo aquello en cuanto no estuviera expresamente reglamentado.

Las normas de procedimiento interno de los Operadores, en relación con los Usuarios, 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.

Quedan facultadas la Superintendencia y la DIRCAS a dictar las normas complementarias de la presente para su adecuada operatividad y observancia.

b) Este Reglamento deberá ser interpretado en forma armónica e integral de acuerdo a las siguientes pautas:

1. El orden de sus capítulos y cláusulas no debe ser interpretado como un orden de prelación entre ellos, salvo cuando expresamente se indica lo contrario.
2. Los títulos utilizados en el mismo sirven sólo de referencia y no afectarán la interpretación de su texto.
3. Todos los plazos en días establecidos en el presente, se entienden como días hábiles administrativos, salvo indicación expresa en contrario. Los plazos indicados en meses y años, se consideran por períodos calendarios.
4. En caso de discrepancia o dudas sobre la interpretación de las cláusulas de este Reglamento prevalecerán los criterios establecidos por las normas aplicables en el orden de prelación indicado en el artículo precedente.

ARTÍCULO 4: DEFINICIONES Y SUJETOS:

A los efectos de este reglamento se entiende por:

UsuarioSP: Toda persona física o jurídica que sea propietaria, poseedora o tenedora de inmuebles que reciban o deban recibir el suministro del Servicio (agua potable y/o desagües cloacales), según lo dispuesto en las Normas aplicables. Son usuarios actuales las personas físicas o jurídicas cuyos domicilios se encuentran en las áreas servidas y son usuarios potenciales quienes estén en las áreas de expansión o remanente.

Conexión domiciliaria: Es la constituida por la prolongación de las cañerías de las instalaciones internas de los inmuebles servidos, desde la línea municipal, la llave maestra o el medidor de caudales, lo que se encuentre en primer término medido en el recorrido de la cañería y en sentido de egreso de la propiedad hasta la cañería distribuidora de agua, en el caso de conexiones de agua potable o desde la línea municipal hasta la colectora cloacal, en el caso de conexiones cloacales.

Ente Regulador: El Departamento General de Irrigación (D.G.I.)

Inmueble: A los efectos del presente Reglamento será considerado así a todo inmueble que tenga o no construcción.

Intimación fehaciente: Se considerará como tal, cualquier medio en que el Operador del Servicio pueda acreditar en forma indubitable fecha, contenido y recepción por parte del Usuario de la intimación, tales como: Acta Notarial, Carta Documento, Constancia expresa de la intimación por presentación espontánea del Usuario en oficinas del Operador. Dirección de correo electrónico y/o whats app, siempre que hayan sido constituidos como domicilios electrónicos por el usuario ante el OSaYS.

Operador/ Concesionario: (OSaYS): La persona física o jurídica, pública o privada, que tenga a su cargo la prestación del Servicio de acuerdo con lo previsto en la Ley N° 9589, el Marco Regulatorio y el Contrato de Concesión respectivo. Los Operadores también son asimismo usuarios del dominio público hidráulico, quedando sujetos a la normativa hídrica.

Área Servida: A los efectos de la presente Resolución se considerará "Área Servida" por un operador al área efectivamente servida por éste a la fecha de

emisión del presente reglamento, más las que se determinen en sus respectivos Contratos de Concesión, o en su defecto un área colindante perimetral de hasta 500 metros de ancho contados a partir de límite exterior de la primera. Todas las áreas servidas y sus áreas colindantes serán identificadas espacialmente a partir de sus coordenadas incorporadas en la base cartográfica del DGI conforme lo previsto por Res. 376/25 HTA.

ARTÍCULO 5: ÁMBITO DE APLICACIÓN:

El ámbito de aplicación 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, incluyéndose también aquellos efluentes industriales que el régimen vigente permita se viertan al sistema cloacal.



SECCIÓN II - DE LOS SERVICIOS

TÍTULO I - DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 6: CARÁCTER DEL SERVICIO

La provisión de agua potable y desagües cloacales constituye un servicio público regulado legalmente que debe ser cumplido por los OPERADORES / CONCESIONARIOS con regularidad, obligatoriedad, generalidad, continuidad, dentro de los niveles de calidad contenidos en el Marco Regulatorio y en el Contrato de Concesión suscripto.

Desde el momento de la habilitación de las redes domiciliarias externas, el frentista está obligado al pago del servicio.

TÍTULO II - PROVISIÓN DE AGUA

ARTÍCULO 7: CALIDAD DEL AGUA

El agua potable que el OSaYS provea deberá cumplir con los requerimientos técnicos establecidos en Contrato de Concesión, Normas de Calidad vigentes emitidas por el Ente de Regulación y Control, y toda otra reglamentación en la materia.

ARTÍCULO 8: CANTIDAD DE AGUA

EL OSaYS deberá proveer al UsuarioSP la cantidad de agua necesaria conforme al destino del inmueble servido. Cuando un UsuarioSP necesitare un mayor volumen de agua podrá solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro ante la oficina del OSaYS quien podrá denegar tales peticiones sólo en función de razones técnicas y en cada caso indicará la oportunidad en que podrá satisfacer el pedido.

ARTÍCULO 9: PRESIÓN

EL OSaYS deberá proveer al UsuarioSP una presión mínima de 8mca, durante las 24 horas, los 365 días del año.

TÍTULO III - DESAGÜES CLOACALES

ARTÍCULO 10: CALIDAD DEL SERVICIO

El OSaYS debe operar, limpiar, mantener, reemplazar y extender el sistema de desagües cloacales de manera de minimizar el riesgo de obstrucciones y sus efectos: inundaciones y septización del líquido cloacal. Debe mantener, operar y registrar un régimen de muestreo regular y de emergencias de los efluentes vertidos en los distintos puntos del sistema.

Deberán cumplir con las normas de calidad y requerimientos definidos en la Resolución 52/20 HTA y demás normas vigentes.

TÍTULO IV FACTIBILIDADES. Certificación y requisitos

ARTÍCULO 11: Dentro del área de servicio de un operador de agua y saneamiento, los inmuebles aún no conectados, tienen derecho a una (1) conexión domiciliaria de agua y/o saneamiento y quedan eximidos del cumplimiento de condicionamientos técnicos adicionales. El operador previo a otorgar dicha conexión, deberá contar con la

zonificación de su área de operación, la cual solicitará periódicamente al municipio de su jurisdicción.

Con esta información el OSAYS determinará:

- a) si el inmueble que solicita la conexión de agua y/o saneamiento se encuentra en área permitida para asentamientos poblacionales, se otorgará esa única conexión sin más requerimientos.
- b) si el inmueble se emplaza en área no permitida para asentamientos poblacionales, el operador de agua y saneamiento exigirá al propietario un certificado de zonificación emitido por el municipio, donde quede constatada esta situación, siendo este parte del otorgamiento de la única conexión.

En el caso de que la zona sea restringida para asentamiento poblacional, el operador no podrá emitir la factibilidad de agua y/o saneamiento correspondiente.

ARTÍCULO 12: FACTIBILIDAD DENTRO DEL ÁREA DE SERVICIO (MÁS DE 5 CONEXIONES): Para el caso de fraccionamientos, loteos, cuyas fracciones supere el número de cinco (5), el Operador deberá acompañar el informe técnico e hidráulico-sanitario que demuestre la capacidad de su sistema para abastecer las nuevas conexiones, y remitir copia digital al Departamento General de Irrigación - DIRCAS dentro del período de presentación trimestral.

ARTÍCULO 13: FACTIBILIDAD DE SANEAMIENTO DENTRO DEL ÁREA DE SERVICIO: Previo al otorgamiento de factibilidades del servicio de cloacas dentro de un área de servicio y operación el Operador respectivo deberá contar con la aprobación del operador receptor de los distintos efluentes cloacales en bloque. El mismo podrá solicitar la ejecución de obras para autorizar dichas factibilidades. La autorización deberá constar por escrito y formar parte del expediente de factibilidad.

ARTÍCULO 14: REQUISITOS TECNICOS:

A) Para redes de agua potable el diámetro mínimo exigible para las cañerías será de 75mm y calidad K10, mientras que para redes de saneamiento será de 160 mm, material PVC y calidad K4. El operador deberá de presentar el cálculo hidráulico que justifique los diámetros adoptados. Los diámetros mínimos podrán modificarse por DIRCAS mediante instrucción técnica específica, según la evolución normativa o tecnológica.

B) Los planos de proyecto correspondientes a la ampliación de instalaciones, presentados y firmados por profesional habilitado, deberán ser aprobados por el operador de agua y saneamiento y por la Autoridad Municipal competente. El certificado final de obra correspondiente a una ampliación deberá ser expedido por el operador de agua y saneamiento.

ARTÍCULO 15: Las obras realizadas por cuenta de terceros serán consideradas como ejecutadas por el operador de agua y saneamiento, quién será responsable por su buen funcionamiento y mantenimiento. El operador será responsable ante el Departamento General de Irrigación del control técnico, supervisión y recepción de las obras, cualquiera sea la modalidad de ejecución.

ARTÍCULO 16: En obras por cuenta de terceros cuando los condicionamientos de la factibilidad y aprobación del proyecto exijan la construcción de infraestructura que exceda en su magnitud a la cantidad de conexiones solicitadas, y que beneficiará a otros inmuebles o grupos habitacionales, que usufructuaran dichas obras; se les requerirá a estos Usuarios, al momento de solicitar la factibilidad de servicio, la presentación de la

constancia de libre deuda extendida por el costeante correspondiente a la parte proporcional de la obra que están usufructuando. Esta exigencia tendrá una vigencia de cinco (5) años contados desde la recepción de la obra por parte del operador de agua y saneamiento.

ARTÍCULO 17: El OSAyS deberá dar respuesta al pedido de factibilidad en el término de sesenta (60) días corridos contados a partir de que el solicitante haya completado toda la documentación necesaria. Cumplido este plazo y ante la falta de respuesta por parte del Operador, el solicitante podrá solicitar la intervención de la Dirección de Regulación y Control de Agua y Saneamiento (DIRCAS).

ARTÍCULO 18: LIBRE DEUDA:

El OSAyS emitirá a solicitud de un USUARIO SP "Certificaciones de libre deuda". El costo de dicho certificado será determinado anualmente el presupuesto del DGI. Los "Detalles de deudas" se suministrarán sin cargo.

ARTICULO 19: Los certificados de factibilidad emitidos por los Operadores tendrán una vigencia de 6 (seis) meses desde su otorgamiento.

TITULO V: AMPLIACIÓN DEL ÁREA DE SERVICIO

ARTÍCULO 20: Toda factibilidad para ampliación, modificación de instalaciones existentes o nuevas instalaciones que se solicite a un Operador en área remanente (Área No Servida), deberá ser sometidas a consideración previa de la Superintendencia a través de la Dirección de Regulación y Control de Agua y Saneamiento (DIRCAS), quién autorizará o no las mismas teniendo en cuenta la presencia de operadores en el sector, su capacidad operativa, técnica y financiera y las necesidades derivadas de las condiciones urbanísticas existentes, zonificación del área a ampliar según ordenamiento territorial del Municipio correspondiente.

ARTÍCULO 21: Será especialmente merituada la circunstancia que el Operador cuente con sistema de macro-medición de consumo en el área ya operada, los usos compatibles con el uso del suelo determinado en los Planes de Ordenamiento Territorial y el impacto de la incorporación de nuevos usuarios en el sistema cloacal.

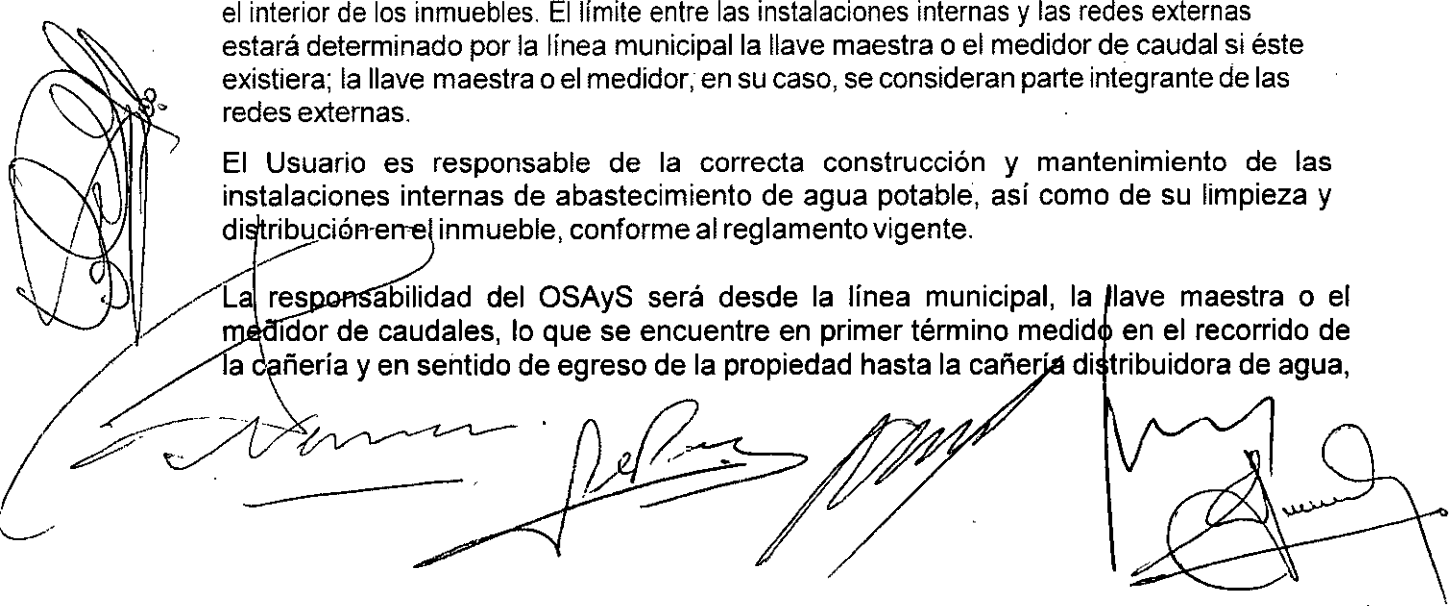
TITULO VI - INSTALACIONES INTERNAS Y CONEXIONES DOMICILIARIAS

ARTÍCULO 22: INSTALACIONES INTERNAS DE PROVISIÓN DE AGUA:

Para la generalidad de los inmuebles se entiende por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la distribución de agua potable en el interior de los inmuebles. El límite entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la línea municipal la llave maestra o el medidor de caudal si éste existiera; la llave maestra o el medidor, en su caso, se consideran parte integrante de las redes externas.

El Usuario es responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas de abastecimiento de agua potable, así como de su limpieza y distribución en el inmueble, conforme al reglamento vigente.

La responsabilidad del OSAyS será desde la línea municipal, la llave maestra o el medidor de caudales, lo que se encuentre en primer término medido en el recorrido de la cañería y en sentido de egreso de la propiedad hasta la cañería distribuidora de agua,

The bottom of the page features several handwritten signatures in black ink. On the left, there is a circular stamp, partially obscured by the signatures. The signatures are written over the text of Article 22, specifically over the last paragraph. The ink is dark and the handwriting is cursive and somewhat stylized.

en el caso de conexiones de agua potable o desde la línea municipal hasta la colectora cloacal, en el caso de conexiones cloacales, ello sin perjuicio de lo establecido en los respectivos contratos de concesión.

ARTÍCULO 23: INSTALACIONES INTERNAS DE DESAGÜES CLOACALES:

Para la generalidad de los inmuebles se entiende por instalaciones internas a los sistemas de cañerías y accesorios necesarios para efectuar la colección de desagües cloacales en el interior de los inmuebles. El límite entre las instalaciones internas y las redes externas estará determinado por la Línea Municipal.

El Usuario debe garantizar que sus instalaciones internas no perturben el funcionamiento de la red pública ni presenten riesgo de contaminación ni produzcan daños a inmuebles de terceros, ni derrames de líquidos cloacales. En caso de que se produzcan el Usuario será responsable de sus consecuencias.

ARTÍCULO 24: DEFICIENCIAS O PERDIDAS EN INSTALACIONES INTERNAS:

En caso de detectarse fugas o pérdidas de agua sobre un tramo de cañerías bajo responsabilidad del UsuarioSP que afecten al sistema externo, el mismo será notificado para que proceda a su reparación. De no efectuarse la misma dentro de los 10 días de la notificación, EL OPERADOR / CONCESIONARIO podrá aplicar las sanciones previstas en este reglamento, y/o imponer micromedición, y/o suspender el servicio hasta su reparación, salvo que la magnitud aconseje otras medidas que se analizarán con la Superintendencia.

Igual tratamiento se aplicará sobre el servicio cloacal cuando se detecten fallencias en tramos de cañerías bajo responsabilidad del Usuario que afecten al sistema externo.

ARTÍCULO 25: INSPECCIONES:

El OSAyS tiene derecho a ingresar en los inmuebles para verificar las instalaciones sanitarias internas de los Usuarios. El Inspector deberá llevar credencial que lo identifique como tal, donde constará nombre y foto del mismo.

TITULO VII - MEDIDORES**ARTÍCULO 26: NORMAS APLICABLES:**

Son de aplicación en la materia las normas establecidas en el presente, las disposiciones contractuales de la concesión y las disposiciones de carácter técnico que establezcan el DGI y que deba cumplir el UsuarioSP previamente a efectuarse la conexión.

ARTÍCULO 27: CARGO DE INSTALACIÓN:

Toda nueva conexión será bajo el sistema medido, siendo el costo de adquisición e instalación del o de los medidores de caudales a cargo del UsuarioSP.

Cuando el UsuarioSP que reciba facturación por el sistema de renta fija, optare por el sistema medido, en cualquier momento, asumirá el costo de provisión y colocación del medidor de caudal.

En caso de conexiones preexistentes y que el Operador de servicio sea quien determine un cambio de régimen de facturación de renta fija a sistema medido, el Operador será quien deberá hacerse cargo del costo del medidor de caudales.

La presente disposición sólo podrá exceptuarse por resolución fundada de la Superintendencia

The bottom of the page features several handwritten signatures in black ink. On the left, there is a large, stylized signature. To its right, there are three more distinct signatures. Additionally, there are some faint, illegible markings and what appears to be a circular stamp or seal on the far right side of the signature area.

ARTÍCULO 28: MANTENIMIENTO Y RENOVACIÓN:

El mantenimiento será a cargo del Operador, como así también la renovación, salvo casos de destrucción total o parcial, vandalización robo hurto etc., circunstancias en las cuales la reposición será a cargo del UsuarioSP.

ARTÍCULO 29: LECTURA DEL MEDIDOR:

El OSAyS procederá a la lectura de los medidores con la periodicidad que requiera la facturación en cada caso. De no poder realizar las lecturas, podrá estimar el consumo hasta una vez al año, en base al consumo registrado en igual período del año anterior, cuando el medidor funcionó correctamente.

El OSAyS no podrá efectuar estimaciones por no haber efectuado el proceso de lectura en tiempo y forma y solo podrá cobrar el cargo fijo. Informará al UsuarioSP, 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.

ARTÍCULO 30: VERIFICACIÓN A SOLICITUD DEL USUARIO:

Si un Usuario estima que un medidor funciona incorrectamente realizará el reclamo por escrito ante el OSAyS, el que procederá a la inspección y verificación del medidor. EL OSAyS no podrá facturar en función de consumos hasta tanto no proceda a comunicar a los Usuarios los resultados de la inspección y verificación practicada. Si como resultado de la inspección y verificación no existiese error en los consumos registrados.

Si como resultado de la inspección y verificación, existieren diferencias, corresponderá:

- 1) Si los mismos implicaran una sobrefacturación para el Usuario, el OSAyS deberá corregir en forma retroactiva las facturaciones respectivas debiendo refacturar o descontar dichos montos de las facturas siguientes; además procederá al recambio del medidor informando previamente al Usuario.
- 2) Si implicaran un reajuste a cargo del UsuarioSP, el mismo no será de aplicación y el OSAyS procederá al recambio del medidor informando previamente al Usuario.

ARTÍCULO 31: VERIFICACIÓN DEL OPERADOR /CONCESIONARIO:

Si el OSAyS estima que un medidor funciona incorrectamente efectuará una inspección y verificación a su cargo. De resultar necesario el recambio del medidor se obrará de acuerdo con los incisos 1) y 2) del artículo anterior, comunicando al Usuario de tal circunstancia, no pudiendo facturar en función de los consumos registrados hasta que dicha comunicación se efectivice.

ARTÍCULO 32: MANIPULACIÓN DE MEDIDOR:

Está absolutamente prohibido al UsuarioSP toda manipulación del medidor y su instalación. En caso de verificarse el incumplimiento a las normas vigentes estará a cargo del UsuarioSP el costo de la reparación del daño causado y el de las inspecciones y verificaciones incurridas. El OSAyS procederá a la liquidación de los consumos no registrados a valores vigentes, desde la fecha presunta de la alteración hasta el momento de su comprobación, con más los intereses que correspondan.

El consumo se estimará en base a períodos similares del año anterior, cuando el medidor funcionó correctamente. Asimismo, el OSAyS podrá aplicar la sanción de multas.

TÍTULO VIII - CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN DE LOS SERVICIOS

ARTÍCULO 33: OBLIGATORIEDAD DE CONEXIÓN:

Los propietarios y poseedores 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. Todos los Usuarios que estén al alcance de las redes de distribución de agua y de colectoras cloacales deberán conectarse al servicio y sus fuentes alternativas de aprovisionamiento de agua y desagüe cloacal deberán ser cegadas, excepto el caso en que cuenten con autorización expresa de la Superintendencia para mantenerlo en servicio.

ARTICULO 34: LOTES BALDIOS SIN CONSTRUCCIÓN HABITABLE:

Los inmuebles, lotes baldíos sin construcción habitable, que no se encuentren conectados a la red de agua y/o cloacas deben abonar el 38% de la tarifa plena aplicable para todo inmueble edificado que cuente con disponibilidad de red frentista a su domicilio. Transcurrido 6 meses desde que el Operador intimó en forma fehaciente al usuario para que se conecte al servicio de agua y/o cloacas, quedara facultado para facturarle el 100% de la tarifa correspondiente al servicio.

ARTÍCULO 35: TRAMITE:

El OSaYS está obligado a conectar el servicio a los UsuariosSP que residen en la zona servida dentro de los cinco (5) días de recibida la petición, siempre y cuando las instalaciones internas se encuentren en condiciones técnicas reglamentarias y se acompañe la solicitud con la autorización expresa del Municipio para la apertura de zanja y rotura de pavimento si la hubiere. En el supuesto de que el solicitante debiera adecuar sus instalaciones, el plazo para la conexión correrá desde que se hubiere notificado al OSaYS la conclusión de las tareas de adecuación.

El pedido de conexión deberá realizarse ante la Oficina de OSaYS correspondiente al domicilio del inmueble a conectar. Al solicitar la misma, el Usuario deberá presentar un plano de la instalación interna.

ARTÍCULO 36: DERECHO POR CONEXIÓN:

El UsuarioSP abonará un derecho por la conexión al momento de solicitarla conforme a cuadro tarifario respectivo.

ARTÍCULO 37: DERECHO DE DESCONEXIÓN Y NO CONEXIÓN:

Cuando un inmueble se hallare deshabitado, el Usuario podrá solicitar la no conexión ó desconexión del servicio. A los fines de la desconexión el OSaYS dispondrá de cinco (5) días de recibida la solicitud para efectivizarla.

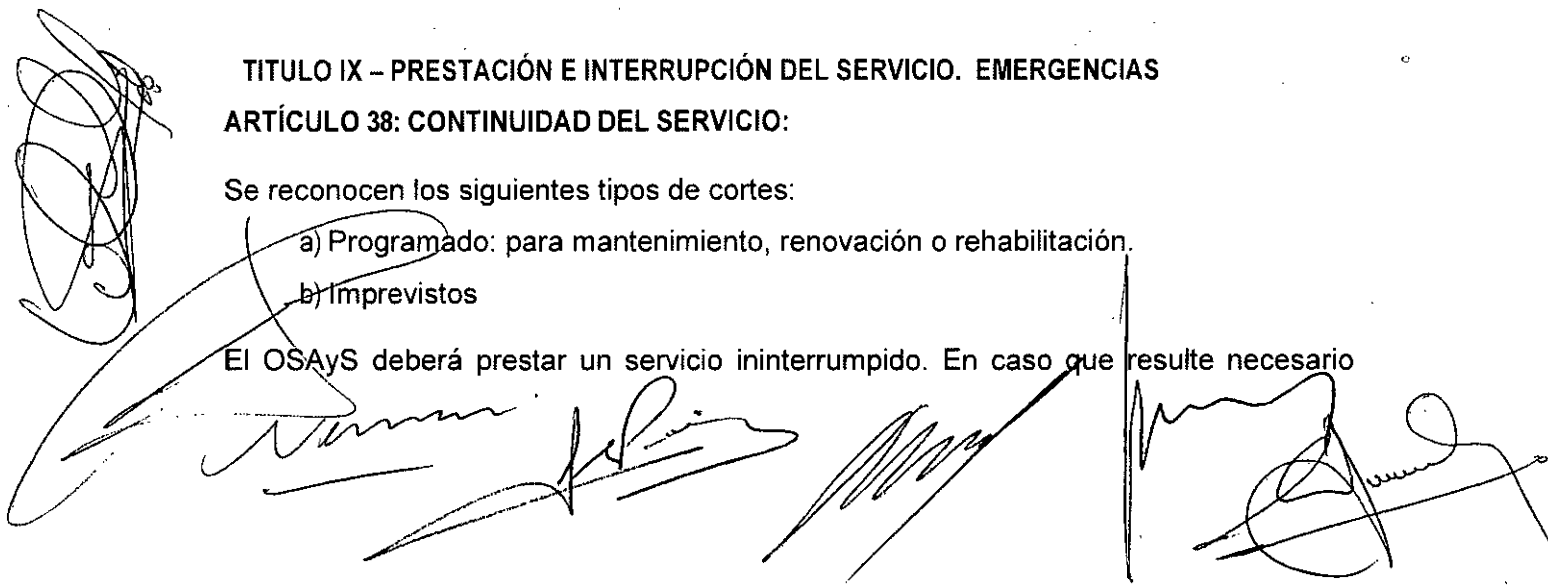
El Usuario deberá pagar el cargo previsto en el régimen tarifario. Dicho pago debe efectuarse con anterioridad al momento de su efectiva desconexión o no conexión, debiéndose saldar también todo cargo impago existente a dicho momento. A partir de la desconexión o no conexión se continuará abonando el mínimo establecido en el cuadro tarifario respectivo.

TITULO IX – PRESTACIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. EMERGENCIAS**ARTÍCULO 38: CONTINUIDAD DEL SERVICIO:**

Se reconocen los siguientes tipos de cortes:

- a) Programado: para mantenimiento, renovación o rehabilitación.
- b) Imprevistos

El OSaYS deberá prestar un servicio ininterrumpido. En caso que resulte necesario



proceder a cortes programados o imprevistos deberá cumplirse con los términos del contrato de concesión respectivo y/o las presentes disposiciones:

1) Cortes programados: Deben ser comunicados a la Superintendencia y a los UsuariosSP con 24 horas de antelación indicando como mínimo:

- a) El radio afectado.
- b) La duración estimada del corte.
- c) Las precauciones a adoptar.
- d) Las razones por las cuales se lleva a cabo el corte.

2) Corte imprevisto: cualquiera sea la causa, el OSAyS deberá informar inmediatamente a los Usuarios y a la Superintendencia, dando cumplimiento a todas las obligaciones mencionadas en el punto anterior.

Dicha información deberá ser inmediata, es decir apenas conocido el hecho por OSAyS y una vez que se hayan organizado las tareas para la más pronta normalización del servicio interrumpido.

La información a los Usuarios deberá ser llevada a cabo con la difusión más conveniente a efecto de que los Usuarios tengan el debido conocimiento del hecho, y oportunidad de adoptar, si ello fuera posible, las precauciones que consideren convenientes. Sin perjuicio de los medios alternativos que utilice el OSAyS, como mínimo, deberá difundir la información por medios masivos de comunicación.

Se reconoce la siguiente categorización de cortes en el suministro:

- a) De primer grado: toda la localidad.
- b) De segundo grado: entre 15 manzanas y toda la localidad.
- c) De tercer grado: entre 1 y 15 manzanas.
- d) De cuarto grado: hasta 1 manzana.

ARTÍCULO 39: EMERGENCIA SANITARIA:

En caso que el OSAyS detectare algún problema respecto a la calidad del agua que pueda afectar la salud de la población, procederá a informar de inmediato y en forma fehaciente a la Superintendencia, describiendo las causas, indicando las medidas y proponiendo las acciones necesarias para restablecer la calidad del agua. Asimismo, el OSAYS deberá:

1. Comunicar a la población, indicando las medidas preventivas procedentes: restricción del consumo, recomendación de hervir el agua de bebida u otra.
2. Comunicar al Municipio donde se produce el problema.

En estos casos, conforme a las características de la emergencia el OSAyS adoptará las medidas correctivas correspondientes entre las cuales se encontrarán:

- a) Cortar el suministro y proveer suministros alternativos;
- b) Desechar el agua contaminada y purgar el sistema de provisión desinfectándolo;
- c) Continuar el suministro advirtiendo sobre la toma de precauciones.

Todo tipo de solución que se adopte, debe ser tomado a riesgo del OSAyS y bajo su exclusiva responsabilidad, salvo que reciba instrucciones precisas y fehacientes de los organismos con competencia en el caso.

SECCIÓN III. DE LOS SUJETOS

TÍTULO I - DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS SP

ARTÍCULO 40: DERECHOS DE LOS USUARIOS SP

Los Usuarios SP actuales gozan de los siguientes derechos:

- 1) Solicitar la conexión del servicio de provisión de agua potable y de desagües cloacales conforme a lo previsto en la Sección II de este Reglamento.
- 2) Solicitar la desconexión de los servicios siempre que no cause perjuicio a tercero.
- 3) Recibir el servicio de provisión de agua potable en la calidad establecida en las normas técnicas aplicables.
- 4) Formular denuncias y reclamos sobre irregularidades en la prestación de los servicios o su normal cumplimiento.
- 5) Utilizar el servicio permanente de atención de emergencias en caso de interrupciones o irregularidades en el servicio.
- 6) Ser informado con antelación suficiente de los cortes de servicios programados por razones operativas.
- 7) En caso de encontrarse incluido en el sistema presunto, optar por requerir el sistema de medición de caudales para la facturación del servicio. Una vez realizado el cambio de sistema de facturación, el UsuarioSP podrá, transcurridos 6 periodos con el nuevo sistema, solicitar nuevamente el cambio de sistema de facturación. Quedando facultado el OSAyS aplicar un nuevo sistema de facturación que se encuentre aprobado, según su Régimen Tarifario.
- 8) Recibir las facturas con la debida antelación a su vencimiento.
- 9) Reclamar ante el OSAyS cuando no cumpla:
 - a) Con las condiciones de calidad del servicio.
 - b) Con las normas de facturación.
 - c) Con los Planes de Expansión y metas en la Concesión.
 - d) Con el deber de información del Régimen Tarifario aprobado.
- e) Reclamar ante la Superintendencia cuando cumplida la instancia de reclamo ante el OSAyS éste no hubiera dado respuesta satisfactoria, tácita o expresamente.
- 10) Denunciar ante la Superintendencia cualquier conducta irregular u omisión del OSAyS o sus agentes que pudieren afectar sus derechos, perjudicar los servicios o el medio ambiente.
- 11) Recibir del OSAyS un trato cortés, diligente y eficiente.

Los Usuarios potenciales gozan de los derechos establecidos en los incisos 9-C, 10, 11 y 12.

ARTÍCULO 41: OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS SP

Son obligaciones de los Usuarios las siguientes:

- 1) Cumplir con los regímenes vigentes en cuanto a la conexión y desconexión de los servicios, absteniéndose de obtener servicios alternativos de agua y desagües cloacales en el área regulada sin el conocimiento y la debida autorización de la Superintendencia
- 2) Mantener las instalaciones internas evitando pérdidas de agua o fuga de efluentes.
- 3) Dar cuenta al OSAyS dentro de los 30 días del o de los cambios de destino del inmueble servido que implique la recategorización del mismo a los efectos de la aplicación del Régimen Tarifario.
- 4) Pagar puntualmente los servicios que se le presten y los derechos y/o cargos correspondientes a: conexión, desconexión, reconexión, provisión e instalación de medidores y los demás previstos en este Reglamento.
- 5) Permitir el acceso de inspecciones del OSAyS a su propiedad en los casos previstos en este Reglamento.
- 6) Reparar fugas o pérdidas en las cañerías de las instalaciones internas.
- 7) Abstenerse de manipular los medidores instalados y llaves de corte en vereda.
- 8) Abstenerse de volcar a la red cloacal los desagües pluviales, y/o industriales.

TITULO II - DEL OPERADOR/CONCESIONARIO (OSAYS)

ARTÍCULO 42: OBLIGACIONES:

Todo (OSAYS) está obligado a prestar a todo inmueble comprendido dentro del Área Servida el respectivo Servicio. Tendrá asimismo asignada por Superintendencia un área de expansión, donde deberá prever la prestación del servicio, conforme se indique en plan de operación y expansión. Los Municipios Operadores deberán determinar sus áreas de expansión. Tanto el área servida como la de expansión quedarán registrada en el Catastro del DGI y deberá ser actualizada.

Ningún Operador podrá otorgar factibilidades fuera de su área de servicio.

La Superintendencia deberá implementar un registro de Operadores e incluir en el Catastro de Aguas un apartado específico para las distintas áreas servidas.

ARTÍCULO 43: Los OSAyS mantendrán registros y mapas actualizados con la ubicación de la infraestructura y el recorrido de las cañerías y tuberías que integra la concesión y/o el título jurídico respectivo. Todos los elementos relevantes a la toma, tratamiento, conducción y distribución de agua potable, deberán ser reflejados en los mismos registros y mapas; al igual que los sistemas de desagües, colección de efluentes, tratamiento y reuso de los mismos. Esta información será pública.

ARTÍCULO 44: El agua potable que el OSAyS está obligado a suministrar al Usuario SP, deberá ser utilizada únicamente para consumo doméstico, salvo otros usos debidamente autorizados.

ARTÍCULO 45: El OSAyS garantizará al Usuario SP la provisión normal de agua potable con una presión mínima de ocho metros de columna de agua (8 m.c.a.), con la calidad establecida en las normas pertinentes, y con un valor de cloro residual mínimo en todos

los casos de dos miligramos por litro (2 mg/L). En ningún caso el Operador autorizará la colocación de bombas o mecanismos que aspiren directamente de la red.

ARTÍCULO 46: En los casos que el OSAyS preste Servicios de recolección y tratamiento de Efluentes Cloacales, deberá cumplir con los requerimientos normativos establecidos y/o aquellos que expresamente indique el D.G.I. para su caso particular, siendo responsabilidad del mismo el cumplimiento de las normas de vertido de líquidos en la red cloacal, así como de su tratamiento y reúso.

Superintendencia determinará el punto de vuelco de cada planta de tratamiento de efluentes cloacales. El sistema de reutilización de efluentes cloacales es parte integrante del sistema de tratamiento de los efluentes y deberá ser implementado por el OSAyS con la respectiva autorización del DGI.

ARTÍCULO 47: En caso de incumplimientos o impedimentos graves en la prestación del Servicio por parte de un OSAyS, la Superintendencia podrá reorganizar el servicio en forma preventiva e inmediata, y/o solicitar ante el Poder Ejecutivo la intervención temporaria del mismo hasta su normalización, pudiendo requerir a otro Operador, o tercero que se encuentre técnicamente en condiciones, la prestación de dicho Servicio durante el plazo de la intervención. En tal caso la recaudación por la prestación del Servicio durante el período de intervención podrá ser destinadas, en todo o en parte, a la retribución del prestador que se haga cargo transitoriamente y a todo otro gasto derivado de dicha intervención.

ARTÍCULO 48: El OSAyS garantizará el funcionamiento de los equipos e instalaciones que integran el sistema de abastecimiento de Agua Potable y Cloacas, a fin de que el Servicio sea prestado en las condiciones reglamentarias.

ARTÍCULO 49: En concordancia con el Artículo anterior, el OSAyS tendrá a su cargo la reparación, mantenimiento y conservación de las obras o sistemas de provisión y distribución de Agua potable y Cloacas y con arreglo a la forma y condiciones que para cada caso establezca el D.G.I. En particular, el Operador deberá contar con el stock mínimo de repuestos necesarios y adecuados para la continuidad de la prestación del servicio.

ARTÍCULO 50: Todo OSAyS deberá depositar en la forma y en la cuenta que establezca la Superintendencia el monto correspondiente a la tasa de sostenimiento, que fije el D.G.I en su presupuesto.

ARTÍCULO 51: EL OSAyS deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- 1) Realizar todas las tareas y actividades idóneas para la prestación de los servicios indicados en el artículo 5º del presente y para el cumplimiento de las disposiciones del marco regulatorio general, del Contrato de Concesión y del presente reglamento.
- 2) Publicar información de manera tal que los UsuariosSP puedan tener conocimiento general sobre la prestación de los servicios.
- 3) Cuando se comprueben deficiencias en las instalaciones conectadas al sistema que perturben la normal prestación de los servicios, u ocasionen perjuicios a terceros. El OSAyS podrá, previa intimación fehaciente, disponer el corte de los servicios.
- 4) Prestar un servicio permanente de recepción de emergencias e información al Usuario las 24 horas del día, los 365 días del año.

- 5) Atender debidamente los reclamos de los UsuariosSP relacionados con la prestación de los servicios.
- 6) Llevar un Registro de Reclamos sistematizado y centralizado al que podrá acceder la Superintendencia cada vez que así lo requiera.
- 7) Llevar un Registro de datos actualizado de cada uno de los usuarios, debiendo indicar TITULAR, DIRECCION, NUMERO DE CLIENTE Y SISTEMA DE FACTURACION. Contactos (correos electrónicos, celular, et) a los fines de efectivizar notificaciones inmediatas.

ARTICULO 52: La Superintendencia a través de la DIRCAS podrá requerir a los OSaYS actuales que presenten para su aprobación y ejecuten planes y programas para lograr el eficiente funcionamiento, preservación, mejora, operación, expansión y desarrollo del servicio. Estará constituido por metas cualitativas, cuantitativas y de eficiencia, así como las obligaciones de cobertura geográfica, que los operadores deberán alcanzar con respecto al servicio en su respectiva jurisdicción. Se deberán incluir los montos estimados de la inversión prevista, las garantías técnicas y de financiación, la forma de realizar los estándares de performance de las expansiones, mejoras y desarrollo, y los plazos dentro de los cuales se cumplirá con los diversos proyectos que integren el Plan de Operación y Expansión. Asimismo, tendrá una previsión de contingencias e imprevistos y obras de urgencia y será aprobado por Superintendencia, así como sus actualizaciones y adecuaciones.

Su falta de cumplimiento dará lugar a la aplicación del régimen sancionatorio a que refiere la presente reglamentación.

ARTÍCULO 53: Los OSaYS deberán llevar un registro del servicio prestado y tomar muestras suficientes que permitan establecer si el servicio de provisión de agua y desagües cloacales se está operando y manteniendo correctamente. Estos registros deben estar disponibles para las inspecciones que el Ente regulador realice a fin de verificar el cumplimiento de las pautas contenidas en el marco regulatorio.

En particular, deberán presentar detalle de los reclamos técnicos y comerciales recibidos, de forma trimestral y en formato digital por los medios y con los requisitos que determine Superintendencia.

Asimismo, en forma mensual deberá detallar la producción de la planta potabilizadora. La Superintendencia podrá implementar un registro de auditores para verificar la información y evaluación técnica y económica financiera de los operadores.

En caso de producirse algún inconveniente en el sistema de tratamiento que provoque el incumplimiento de las normas, los operadores deberán informar de inmediato, a la Superintendencia describiendo las causas que lo generan y proponiendo acciones para restablecer el servicio.

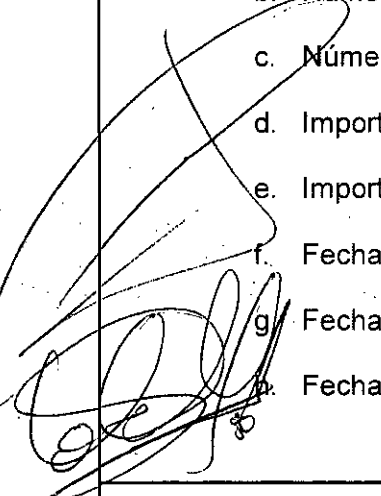
ARTÍCULO 54: Todo Operador está obligado a presentar toda la información que el D.G.I. le requiera respecto del Servicio que presta. En particular, deberá tener actualizado, y exhibirlos cuando así se le requiera, los libros, balances y documentación administrativo-financiera que le corresponda llevar en virtud de su personería jurídica y que sea exigida por la Autoridad de Control competente. Asimismo, está obligado a prestar colaboración y permitir el ingreso a los Inspectores y Auditores que por cuenta y orden del D.G.I. realicen tareas de inspección y relevamiento.

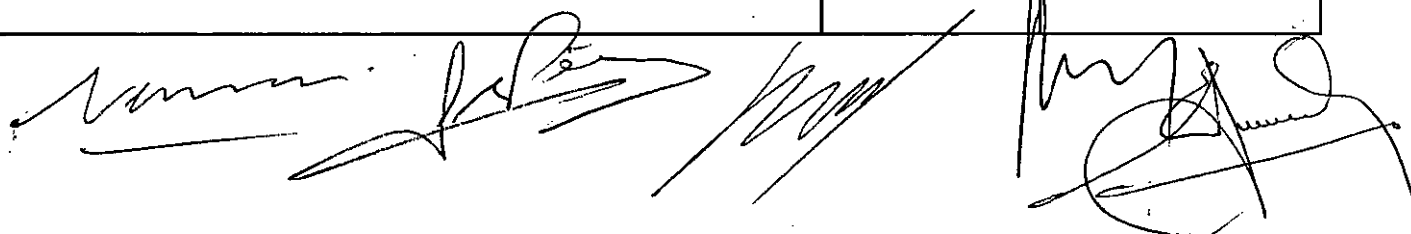
ARTICULO 55:

Los OSaYS están obligados a remitir periódicamente a la Superintendencia los siguientes informes, y sin perjuicio de toda otra información que le sea requerida por el DGI en plazos razonables:

The bottom of the page features several handwritten signatures in black ink. On the left, there is a circular stamp, partially obscured by a signature. To its right, there are four distinct signatures. The last signature on the right is accompanied by a circular official stamp, which is also partially obscured by the signature. The signatures appear to be of various officials, likely representing the Superintendencia and the relevant operators.

INFORMACIÓN	FRECUENCIA	PLAZO PARA PRESENTACIÓN DESDE REQUERIMIENTO
Declaración Jurada de la base de datos de usuarios con sus respectivos consumos. La información requerida deberá presentarse en un archivo Excel, csv o similar, acompañado de archivos kmz, autocad o lo que considere necesario para la presentación. La base de datos deberá contener, como mínimo y SEGÚN CORRESPONDA AL OPERADOR, los siguientes campos: a. N° total de conexiones de agua potable: b. N° total de conexiones de cloacas: c. N° total de medidores de agua potable instalados (usuarios con micromedición): d. Lectura mensual del micromedidor: (Listar los clientes/micromedidor con su correspondiente consumo mensual) e. Identificación de áreas micromedidas: (puede enviar la georreferencia de los usuarios o delimitar zonas/barrios/manzanas que cuentan con micromedición) f. Identificación de grandes consumidores: (puede enviar la georreferencia de los usuarios)	MENSUAL	10 DÍAS
Declaración Jurada de lectura y funcionamiento de las Perforaciones operadas, informando como mínimo: Datos catastrales, estado, producción mensual, consumo de hipoclorito en litros/mensual, presión, horas de funcionamiento en el mes.	MENSUAL	20 DÍAS
De corresponder, declaración Jurada con las cantidades de agua producida por cada establecimiento potabilizador (en m ³).	MENSUAL	20 DÍAS
De corresponder, declaración Jurada con las cantidades de efluentes vertidos, por las plantas depuradoras (en m ³).	MENSUAL	20 DÍAS
De corresponder, cronograma de extracción de muestras de agua (perforaciones, plantas y red) y efluentes cloacales (Entrada y salida de plantas depuradoras).	MENSUAL	20 DÍAS

Calidad bacteriológica de agua distribuida.	MENSUAL	20 DÍAS
Declaración Jurada en soporte digital (Excel) de las multas por uso ineficiente y conexiones clandestinas generadas en el mes vencido incluyendo: a. Número de acta de infracción b. Número de cliente/cuenta c. Apellido y Nombre del Usuario d. Calle y Número e. Departamento f. Tipificación de infracción g. Fecha y Hora h. Apellido y nombre del Inspector i. Número de factura j. Importe facturado k. Fecha vencimiento Asimismo, el Operador enviará rendición de multas por uso ineficiente y conexiones clandestinas aplicadas y cobradas en el mes, detallando la siguiente información: a. Número de acta de infracción b. Número de cliente/cuenta c. Número de factura d. Importe facturado e. Importe cobrado f. Fecha de generación g. Fecha de vencimiento h. Fecha de cobro	MENSUAL	10 DÍAS
		
Análisis de calidad de fuentes de agua y redes.	TRIMESTRAL	50 DÍAS



Listado de obras y proyectos A LICITAR O CONTRATAR Se deberá adjuntar una memoria descriptiva, la cual deberá contener como mínimo la siguiente información: a. Población beneficiaria b. Área de intervención c. Presupuesto oficial de la obra d. Descripción de la obra e. Plazo de ejecución f. Fecha de apertura de ofertas de la licitación	SEMESTRAL	20 DÍAS
Listado de obras y proyectos EN EJECUCIÓN Se deberá adjuntar la siguiente documentación: a. Documentación técnica de los proyectos ejecutivos, con sus correspondientes pliegos. b. Pliego de especificaciones técnicas y particulares de la licitación. c. Contrato de obra. d. Datos de contacto del responsable técnico de la empresa contratista y de la administración. e. Plan de trabajo o cronograma de obra en formato gráfico (Diagrama de Gantt). f. Acta de inicio de obra. g. Planilla mensual de medición de avance físico de la obra. h. Planilla mensual de avance financiero de la obra. i. Planilla de adicionales y supresiones de obra. j. Geolocalización y/o traza de la obra, según corresponda. k. Origen del financiamiento y monto total de la inversión.	SEMESTRAL	20 DÍAS
Plano actualizado de redes distribuidoras de agua y redes colectoras cloacales (solo si posee). Debe contener: material, diámetro y estado identificando los puntos críticos o con posible riesgo actualizado a la fecha (Puede presentarse en formato kmz, autocad o a coordinar con DIRCAS).	SEMESTRAL	20 DÍAS

TÍTULO III - DERECHOS DEL OPERADOR/CONCESIONARIO (OSAYS)

ARTÍCULO 56: Los OSAYS gozan de los siguientes derechos:

- 1) Ejercer el control y custodia de las instalaciones destinadas 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 Área Servida a los efectos de la actualización catastral y en los demás casos previstos en el presente Reglamento.
- 4) Implementar la micromedición de caudales para la facturación de los servicios a los Usuarios actuales.
- 5) Aplicar, cuando se comprobaren situaciones de clandestinidad y/o incumplimiento de las obligaciones de los Usuarios y previo descargo de los mismos, las sanciones previstas en la normativa legal aplicable, sin perjuicio de formular las denuncias pertinentes ante la Justicia para el caso de comprobarse fraude o violación a las normas o daño a las instalaciones.
- 6) Proceder al corte del servicio por mora en el pago del mismo, de acuerdo a lo establecido en el Marco Regulatorio, en el Contrato de Concesión y/o en la presente reglamentación.
- 7) Facturar gastos de mantenimiento cuando acciones reiteradas de los Usuarios provoquen daños a las instalaciones externas.

ARTÍCULO 57: MORA, RÉGIMEN DE RECARGOS E INTERESES

El régimen de intereses, como así también los gastos destinados a reembolsar los perjuicios ocasionados en razón de las acciones que deba realizar el OSaYS para percibir los montos adeudados, será el siguiente:

- a) Intereses resarcitorios: Los que estipule el Presupuesto de Gastos y Cálculo de Recursos del DGI.
- b) Gastos administrativos: Luego de los sesenta (60) días corridos de la constitución en mora y hasta el día del efectivo cobro, el OSaYS podrá efectuar un recargo resarcitorio por gastos administrativos de hasta el doce (12%) por ciento del monto original facturado que se adicionará al que se establezca según el apartado anterior, sin perjuicio de las costas y honorarios judiciales que sean consecuencia de dicha gestión.

TITULO IV - USORACIONAL Y EFICIENTE DEL RECURSO HÍDRICO

ARTÍCULO 58: A los fines del uso racional y eficiente del agua se establecen las siguientes condiciones particulares aplicables durante los 365 días del año:

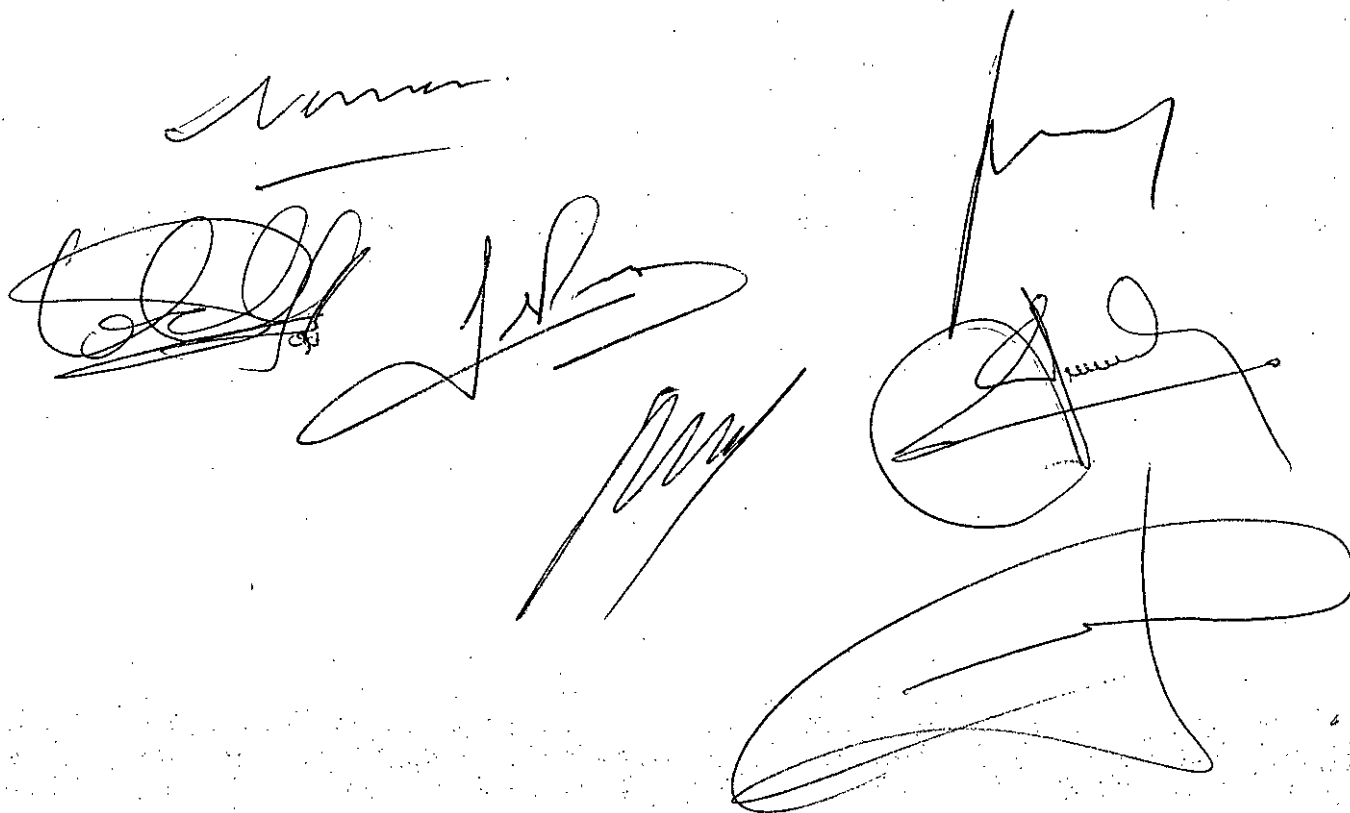
- a) Se Prohíbe durante las 24 horas, el riego con agua potable de calles de pavimento de hormigón y/o asfáltico, el lavado de veredas y/o automóviles, sea mediante uso de manguera y/o hidrolavadora;
- b) Se prohíbe el uso de agua potable que provenga de conexiones clandestinas.
- c) Se prohíben las conexiones clandestinas de Agua Potable y/o Saneamiento.
- d) Entre las 08:00 y las 22:00 horas de cada día, no podrá utilizarse agua potable para riego de: jardines y/o cultivos, de calles no pavimentadas y llenado de piletas;

ARTÍCULO 59: La violación a las pautas de uso previstas en el artículo anterior habilita

y obliga a los OSaYS a aplicar a los Usuarios SP infractores la sanción de Multas previstas en el artículo 74 y en el marco del debido proceso.

ARTICULO 60: Los OSaYS están obligados a detectar, anular y retirar, las conexiones clandestinas de Agua Potable y/o Saneamiento.

ARTÍCULO 61: Los OSaYS deberán desarrollar programas de detección y control de fugas en la producción, grandes acueductos y redes de distribución, como así también incluir la detección y anulación de conexiones clandestinas.

The block contains several handwritten signatures and stamps. On the left, there are three distinct signatures. In the center, there is a signature and a circular stamp. On the right, there is a large, stylized signature and a circular stamp. The signatures are written in black ink on a white background.

SECCIÓN IV - PROCEDIMIENTOS DE RECLAMOS

TÍTULO I - ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO SP

ARTÍCULO 62: TRATO AL USUARIO SP

El Usuario SP tiene el derecho a ser tratado por el OPERADOR / 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.

Cuando una solicitud requiera de procedimientos administrativos internos, se dará inicio inmediato a la gestión, informando al Usuario SP sobre el resultado por la vía de comunicación disponible.

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

- a) ser recibido por el Jefe del sector.
- b) asentar su queja en el libro de quejas.
- c) reclamar ante el DGI.

ARTÍCULO 63: FORMALIZACIÓN DE TRÁMITES Y GESTIONES FRENTE AL OPERADOR:

A los fines de optimizar la relación entre el Usuario SP y el Operador, se establece el principio del informalismo en las actuaciones que corran por cuenta del primero. Sin perjuicio de ello el Usuario SP contará con las siguientes formas para contactarse con el Operador a fin iniciar cualquier tipo de trámite y gestiones:

- a. Por vía personal: Personalmente o por medio de apoderado y/o mandatario, o aún a través de actuaciones firmadas sólo por el Usuario cuando comparezca un familiar del mismo que acredite el vínculo.
- b. Por vía web: A través del Formulario de Reclamos en la web del Operador
- c. Por vía postal: dirigiéndose por simple nota al Operador. Al respecto será válida también cualquier comunicación recibida por medio postal, telegrama o carta documento. En la factura se consignará obligatoriamente el lugar y el teléfono donde se deberán efectuar los trámites y gestiones. El Usuario SP al formalizar el trámite o gestión deberá denunciar teléfono de contacto y correo electrónico a los fines de que se pueda brindar pronta respuesta.

ARTÍCULO 64: PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS ANTE EL OPERADOR:

El reclamo presentado por el Usuario SP deberá acompañar toda la prueba que haga a su derecho, consignando como mínimo:

- a. Nombre, apellido, domicilio real y dirección del inmueble servido en caso de diferir del domicilio y teléfono en caso de disponer de uno y dirección de correo electrónico donde serán válidas todas notificaciones.
- b. Objeto concreto de la presentación y relato de los hechos en los que se funda la

misma.

- c. Detalle de elementos probatorios con que cuente el UsuarioSP.
- d. Trámites y gestiones previos realizados ante el Operador y en su caso, número de reclamo asignado por éste.

El Operador recibirá el reclamo y le entregará al Usuario constancia que indique día, hora y fecha y nombre de la persona que tomó el reclamo.

ARTICULO 65: PLAZOS: Los Reclamos deben ser resueltos tanto administrativa como operativamente por el Operador, con la debida notificación al Usuario reclamante de la resolución recaída, dentro de los plazos establecidos para cada caso. Sin perjuicio de la tipificación que establezca en cada caso el Operador, los reclamos se clasificarán y atenderán según el siguiente detalle:

- a) *Reclamos Técnicos:* Los reclamos correspondientes a deficiencias en la prestación del Servicio que afecten al UsuarioSP no precisará de ninguna documentación ni requisito anexo, siendo suficiente informar al Operador el domicilio, nombres y apellido del Usuario afectado y la irregularidad correspondiente. Para estos casos, y de comprobarse la existencia efectiva de la irregularidad, el Operador deberá satisfacer el reclamo dentro de las 48 hs. e informar al DGI de lo actuado dentro de los 5 días corridos
- b) *Reclamos sobre Facturación:* Relativos a facturación incorrecta, al consumo facturado, o a emplazamientos por deudas ya abonadas. En caso que un Usuario formule un reclamo sobre una factura ya cancelada, los ajustes en menos que pudieren determinarse, ya fuere por el Operador o por el Ente Regulador, serán deducidos del monto de la factura inmediata posterior a la fecha de la resolución correspondiente y así sucesivamente hasta su cancelación total, añadiéndose los recargos e intereses a favor del Usuario que correspondieren. La interposición de un reclamo contra una factura con antelación a su vencimiento original, conferirá al Usuario derecho a un pago parcial a cuenta, equivalente al monto de la última factura anterior cancelada, hasta tanto el Operador se expidiese. En caso que el reclamo prosperase total o parcialmente, el Operador deberá emitir una nueva factura otorgando un nuevo plazo para el pago, no inferior a quince (15) días corridos. En caso que el reclamo fuera denegado, el Operador podrá refacturar indicando un nuevo vencimiento no inferior a (7) días corridos posteriores a la fecha de resolución más intereses resarcitorios que pudieren corresponder. En todos los casos deberán deducirse los pagos a cuenta que se hubieren efectuado.

ARTÍCULO 66: PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS ANTE EL ENTE REGULADOR:

Contra las decisiones o falta de respuesta de los Operadores los UsuariosSP podrán interponer ante el Ente Regulador un recurso directo dentro del plazo de treinta (30) días corridos a partir del rechazo expreso del reclamo por parte de los Operadores o falta de respuesta dentro los sesenta (60) días desde la presentación del reclamo.

Es obligatorio que el UsuarioSP haya efectuado Reclamo ante el Operador y haber recibido una respuesta negativa de parte de éste (expresa o tácita), previo a la interposición del Reclamo ante el DGI. En el caso de que el UsuarioSP no haya cumplido dicho trámite, en la Mesa de Entradas se le indicará que debe dirigirse al Operador respectivo por lo cual no podrá recibirse su reclamo

El Reclamo una vez ingresado al Ente Regulador, será instruido, tramitado y resuelto por la DIRCAS cuando se trate exclusivamente de temas de facturación siendo apelable por ante el Superintendente la resolución del caso, agotándose así la vía administrativa. Tratándose de otro tipo de reclamo la función del DIRCAS será la de instruir y tramitar debiendo remitir las actuaciones a Superintendencia para su resolución y continuidad del trámite conforme los términos de la Ley 322.

El procedimiento aplicable será el siguiente:

- a. *Vista al Operador:* Si examinado el reclamo se encontraran reunidos los requisitos mínimos establecidos, se dará una vista al Operador por el plazo perentorio e improrrogable de 5 (cinco) días corridos a efecto de que presente el correspondiente descargo, ofreciendo toda la prueba que haga a su derecho. Excepcionalmente y bajo causa justificada el Operador podrá solicitar una ampliación de 5 (cinco) días más a tal efecto, siendo de exclusiva facultad del Ente otorgar la misma.
- b. *Producción de la Prueba:* Una vez efectuado el descargo, se realizará la producción de las pruebas ofrecidas, pudiendo ordenarse de oficio como Medida para Mejor Proveer cuanta prueba o medida se estime corresponder a efecto de las averiguaciones que fueren necesarias.
- c. *Conciliación:* Cuando se considere necesario, se convocará a una Audiencia de Conciliación entre las partes, las que deberán ser notificadas con no menos de 5 (cinco) días de anticipación.
1. *Participantes:* Participarán de las Audiencias el/los Usuario/s que hubiera/n interpuesto el reclamo, los representantes del Operador, el Director de la DIRCAS, personal del ente regulador que estuvieren involucradas en los temas a tratar. La personería invocada, así como el interés en la participación de la audiencia deberán encontrarse debidamente acreditados en el momento previo al inicio de la misma.
2. *Dirección de la Audiencia:* El Director de DIRCAS, o quien este designe, tiene amplias facultades para dirigir la audiencia y en virtud de ello puede suspender la misma, llamar a cuarto intermedio como así también excluir de la misma a quien perturbe el orden.
3. *Celebración de la Audiencia:* Reunidas las partes en el lugar, fecha y hora designada, se procederá a realizar la apertura de la Audiencia, procurando que todos los partícipes puedan emitir sus opiniones y/o realizar las preguntas vinculadas al reclamo.
4. *Incomparecencia:* En el caso de que una o más partes no concurran a la hora indicada, estando debidamente notificadas, se podrá declarar, una vez transcurrido el tiempo de tolerancia de diez minutos, el fracaso de la misma o la convocatoria a una nueva Audiencia. En el supuesto caso de que se fijara nueva fecha, las partes que concurrieron deberán notificarse en dicho acto de la nueva fecha, debiendo notificarse a la parte que no concurrió. De fracasar esta segunda audiencia o de entenderse que no corresponde el llamado a ésta, se deberá tener por fracasada la instancia conciliatoria.
5. *Acta de Audiencia:* En toda audiencia deberá labrarse un acta, cuyo original será archivado en el libro que a tal efecto se llevará, debiendo quedar copia fiel en las

actuaciones y otorgarse una copia a cada parte interviniente, asimismo una copia deberá adjuntarse al Legajo del Operador a efecto de que sirva como estadística.

6. *Conciliación:* el Director de DIRCAS resolverá y consignará en forma detallada y clara la solución del caso y los hechos que se comprometen a realizar cada una de las partes, y el tiempo en que se realizarán los mismos, quedando las partes plenamente obligadas al cumplimiento de lo acordado, en los plazos establecidos.
7. *Fracasada la conciliación:* las actuaciones pasarán a resolverse pudiendo la DIRCAS realizar las acciones que estime corresponder y emitirá Informe Técnico. Luego se remitirán las actuaciones a la Dirección de Asuntos Legales a fin que emita dictamen luego de lo cual pasara el tramite a Resolución de la Superintendencia.
8. *Recurso de Apelación:* La Resolución de la Superintendencia podrá ser recurrida a través del Recurso de Apelación previsto en la Ley 322. Deberá ser interpuesto en forma fundada ante el mismo órgano que emitió la Resolución, dentro del plazo de 10 días (diez) días hábiles administrativos, a contar desde la notificación del acto y será resuelto por el H. Consejo de Apelaciones. En contra de la Resolución que recaiga se podrá interponer Acción Procesal Administrativa ante la Suprema Corte de Justicia, dentro del plazo de 30 (treinta) días corridos, a contar desde la notificación de la decisión administrativa (Art. 20 de la Ley 3.918).

ARTICULO 67: En todos los casos que se practiquen notificaciones a los Usuarios, dichas cédulas deberán contener información acerca del procedimiento indicado en los artículos precedentes, poniendo además en conocimiento de éstos el derecho a interponer los recursos pertinentes.

TITULO II - INFORMACIÓN AL USUARIO SP

ARTICULO 68: INFORMACIÓN PÚBLICA:

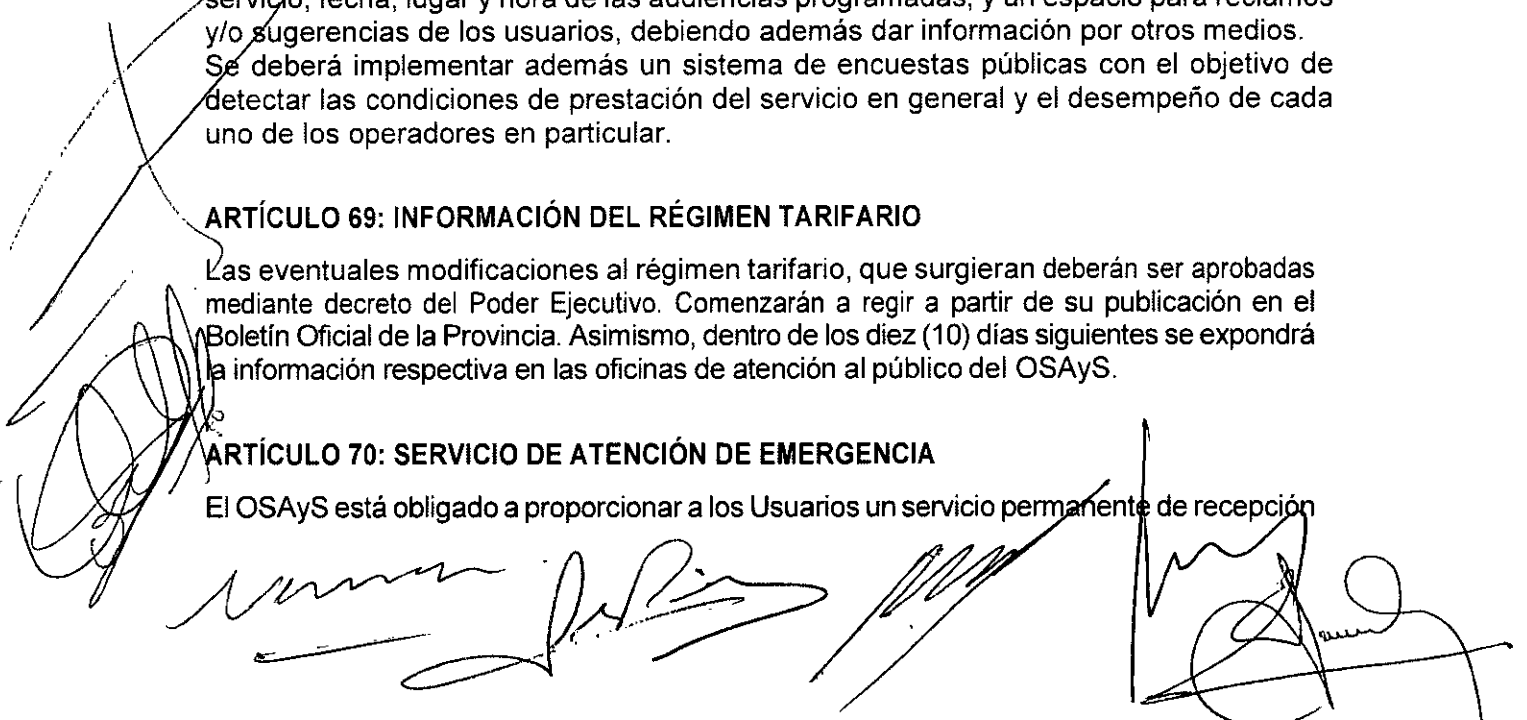
Superintendencia deberá implementar en su sitio web un programa de información al usuario, donde conste la siguiente información: marco normativo del servicio, resoluciones dictadas, informes anuales de gestión, listado actualizado de empresas operadoras, índice de cumplimiento de los planes de inversiones y expansión del servicio, fecha, lugar y hora de las audiencias programadas, y un espacio para reclamos y/o sugerencias de los usuarios, debiendo además dar información por otros medios. Se deberá implementar además un sistema de encuestas públicas con el objetivo de detectar las condiciones de prestación del servicio en general y el desempeño de cada uno de los operadores en particular.

ARTÍCULO 69: INFORMACIÓN DEL RÉGIMEN TARIFARIO

Las eventuales modificaciones al régimen tarifario, que surgieran deberán ser aprobadas mediante decreto del Poder Ejecutivo. Comenzarán a regir a partir de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia. Asimismo, dentro de los diez (10) días siguientes se expondrá la información respectiva en las oficinas de atención al público del OSAyS.

ARTÍCULO 70: SERVICIO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIA

El OSAyS está obligado a proporcionar a los Usuarios un servicio permanente de recepción



de emergencias, las 24 horas del día durante los 365 días del año.

La atención de las mismas se efectuará según su grado de urgencia, para lo cual se dispondrá de los medios humanos y materiales para resolver los problemas denunciados. 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.

TITULO III: DE LOS CONTROLES

ARTICULO 71: CONTROLES PERIODICOS

La Superintendencia efectuará controles periódicos del cumplimiento de las exigencias impuestas en el presente reglamento y en los contratos de concesión respectivos, pudiendo actuar de oficio o a pedido de parte y siendo los gastos que tales controles demanden a cargo de los operadores, quienes abonarán las tasas de control que se determine el Presupuesto del DGI.

The block contains several handwritten signatures and stamps. On the left, there are two distinct signatures. In the center, there is a signature that appears to be 'MMA'. On the right, there is a large, complex signature that overlaps with a circular stamp. The stamp contains some text, but it is mostly illegible due to the overlapping signature. Below the stamp, there is another large, sweeping signature.

SECCIÓN V – DE LAS SANCIONES

TÍTULO I- CONSIDERACIONES GENERALES

ARTÍCULO 72: En el caso de constatare afectación y/o contaminación del agua potable suministrada por el OSAyS, o que la misma, por negligencia o culpa de éste, corra peligro real o potencial de contaminarse, la Superintendencia, sin perjuicio de su facultad para solicitar la intervención del Servicio, aplicará al Operador las sanciones previstas en la Ley 9589 y su Decreto Reglamentario así como las que prevé el Régimen particular previsto por Resolución 52/20 HTA, y en los contratos de concesión respectivos y efectuará las denuncias judiciales, penales y civiles que correspondan.

ARTÍCULO 73: PAUTAS INTERPRETATIVAS

Las sanciones se graduarán en atención a:

- a) La gravedad y la reiteración de la infracción.
- b) Los perjuicios que la infracción ocasione al Servicio prestado, a los UsuariosSP y a los terceros. Encuadra en esta pauta la falta mantenimiento de las instalaciones como incumplimiento a la obligación de uso racional a los fines de imposición de multas.
- c) El grado de afectación del interés público.
- d) El grado de negligencia, culpa o dolo incurrido.
- e) La diligencia puesta de manifiesto para subsanar los efectos del acto u omisión imputados.
- f) La cesación de la infracción incurrida al momento en que el Infractor presente su descargo, en cuyo caso el D.G.I. podrá evaluar esta circunstancia para reducir la sanción que pudiere haber correspondido.

ARTÍCULO 74: TIPOS

Las sanciones aplicables serán las previstas en la Ley 9589 y su Decreto Reglamentario con siguientes particularidades:

- a. **Apercibimiento:** Se sancionará con apercibimiento toda infracción a las obligaciones impuestas por la Ley N° 9.589 normas reglamentarias que se dicten con relación al Servicio, cuando no corresponda una sanción más grave.
- b. **Multas:** De 100 A 10.000 Unidades Fiscales del Agua (UFA). Para los casos de violación a las pautas de usos racional y eficiente del agua potable y clandestinidad en las conexiones de los servicios, determinadas en el artículo 39 inc. 2 y conforme la siguiente escala:
 - 1.- Riego de jardines y/o cultivos (fuera del horario permitido), riego de calles no pavimentadas, llenado de piletas, mediante el uso de manguera, hidrolavadora; y cualquier otro uso abusivo del agua: 100 UFA
 - 2.- Riego de calles de pavimento de hormigón y/o asfáltico, el lavado de veredas y/o automóviles con agua potable sea mediante el uso de manguera, hidrolavadora y por cualquier medio; y cualquier otro uso abusivo del agua potable, como asimismo el uso de agua potable que provenga de conexiones clandestinas: 200 UFA
 - 3.- Conexiones clandestinas de Agua Potable y/o Saneamiento: 1100 UFA,

sin perjuicio de la anulación, corte y retiro de la conexión.

El importe resultante de la aplicación de las multas deberá ser abonado por el infractor en el plazo de quince (15) días contados a partir de la notificación de la Resolución que la imponga. La falta de pago de la multa originará, además, la aplicación del interés determinado en el art 56 del presente reglamento.

ARTICULO 75: REINCIDENCIA: Los montos de las multas establecidos podrán elevarse hasta tres (3) veces su monto en caso de reincidencia, o si se tratare de incumplimientos de grave repercusión social.

ARTICULO 76: REDUCCIÓN O EXIMICIÓN DE MULTAS: Podrán ser posibles de una reducción o eximición en la sanción de multa:

- a. Los incumplimientos debidos a casos fortuitos o fuerza mayor, siempre que dicha circunstancia sea probada por el infractor, y cuando dichas causas hubieren sido denunciadas al D.G.I, dentro de los cinco (5) días de acaecidas o conocidas por el infractor.

ARTICULO 77: INTERVENCIÓN CAUTELAR: El D.G.I, podrá solicitar la intervención cautelar del Servicio de acuerdo a lo previsto en el artículo 43 de la Ley N° 9.589.

TITULO II – PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

ARTICULO 78: Todo OSAyS en caso de detectar incumplimientos a lo dispuesto en el Artículo 4° de la presente Resolución, Personal autorizado del Operador procederá labrar el Acta de infracción consignando todos los datos necesarios para la completa descripción de la infracción y tomará fotografías que muestren datos referenciales de la propiedad (fachada, numeración, etc) y contengan como mínimo, los siguientes METADATOS: Fecha y hora de captura, modificación (si corresponde) y ubicación GPS. Copia de dicha Acta será entregada al infractor consignándose si el mismo la recibe y firma o si se niega a hacerlo.

ARTICULO 79: CONTENIDO DE LAS ACTAS DE INFRACCIÓN: Las actas de infracción labradas por los Inspectores del Operador, deberán contener los siguientes datos:

- a. Identificación de la infracción cometida: Ej: llenado de piletas, riego de jardines, calles, lavado de veredas, automóviles, etc.
- b. Fecha
- c. Hora
- d. Número de cuenta identificatoria del usuario
- e. Dirección
- f. Ubicación (Croquis)
- g. Nombre del inspector autorizado por el Operador
- h. Firma del inspector

- i. Otras observaciones
- j. Procedimiento de descargo
- k. Dirección, teléfono y página web del Operador
- l. Horarios de atención al público del Operador
- m. Texto de la normativa (sin especificar montos, pero informando que los mismos se pueden consultar en la web del Operador).
- n. Las actas de infracción deberán ser numeradas en forma continua.

ARTICULO 80: El Usuario contará con un plazo de cinco (5) días hábiles, a partir de la comunicación y/o notificación fehaciente del acta de infracción para efectuar el descargo ante el Operador en primera instancia. En caso de existir discrepancias con lo resuelto por este, se dispondrá de un nuevo plazo de cinco (5) días hábiles desde la notificación efectuada por el Operador para realizar la correspondiente presentación ante el Departamento General de Irrigación (DGI) a través de la Dirección de Regulación y Control de Agua y Saneamiento (DIRCAS). La comunicación y/o notificación fehaciente del acta de infracción e imposición de la sanción de multa correspondiente al infractor, es el acto útil, necesario y suficiente que garantice el derecho de defensa del usuario. El Operador está obligado al cumplimiento de esta condición legal, so pena de nulidad del acta de infracción. El plazo para efectuar el descargo indicado en este artículo, deberá contarse a partir de la notificación en la factura.

ARTICULO 81: El monto del dinero recaudado en concepto de multas, así como los intereses por el pago fuera de término de dichas multas, se destinará en 70% para el Operador del servicio y en un 30% para el Departamento General de Irrigación. El OSAyS destinará lo recaudado por la aplicación de multas a un fondo especial para el sostenimiento del sistema incluyendo campañas de educación sobre uso racional del agua potable y con cargo a rendir cuentas al Departamento General de Irrigación.

The bottom section of the page contains several handwritten signatures and stamps. On the left, there is a signature that appears to be 'Munoz' and a circular official stamp. In the center, there is a signature that looks like 'M. P.' and another signature below it. On the right, there is a large, stylized signature that spans across the bottom right corner. There are also some faint, illegible markings and lines scattered around these signatures.

SECCION VI: REGIMEN DE AUDIENCIAS

TITULO I – PRINCIPIOS GENERALES

ARTICULO 82: Apruébese el Régimen de Audiencias Públicas, que se aplicará en el ámbito de competencia de la Superintendencia a través de la DIRCAS.

ARTICULO 83: PRINCIPIOS GENERALES. El procedimiento administrativo de las Audiencias Públicas se regirá fundamentalmente por los principios del debido proceso, publicidad, oralidad, informalismo, contradicción, participación, instrucción e impulsión de oficio, y economía procesal.

ARTICULO 84: ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente Reglamento se aplicará a los casos para los que se determine la celebración de una Audiencia Pública, según lo establecido en el Art. 3, Inc. 8 de la ley 9589, y en todos aquellos supuestos en que el DGI así lo determine.

ARTICULO 85: LUGAR Y ALCANCE TERRITORIAL. La Superintendencia a través de DIRCAS realizará las Audiencias Públicas, o alguna de sus etapas, en el lugar o los lugares que indique la conveniencia de los intereses públicos a tratar. El alcance territorial será provincial, departamental o barrial según que la temática a tratar comprenda toda la Provincia de Mendoza, o se limite a un departamento o a un barrio determinado.

ARTICULO 86: PARTES. Será parte en las Audiencias Públicas que realice la Superintendencia DIRCAS todo aquel que invoque un derecho subjetivo o un interés legítimo, incluyendo las organizaciones de usuarios de cualquier grado y demás organizaciones no gubernamentales, así como organismos o autoridades públicas nacionales, provinciales o municipales.

A criterio de la Superintendencia cuando la naturaleza del caso lo requiera, podrá admitir como partes a personas públicas o privadas extranjeras.

ARTICULO 87: REPRESENTACIÓN Y PATROCINIO: En las Audiencias Públicas las partes pueden actuar personalmente o por medio de representantes, letrados o no, debidamente acreditados, y con o sin patrocinio letrado.

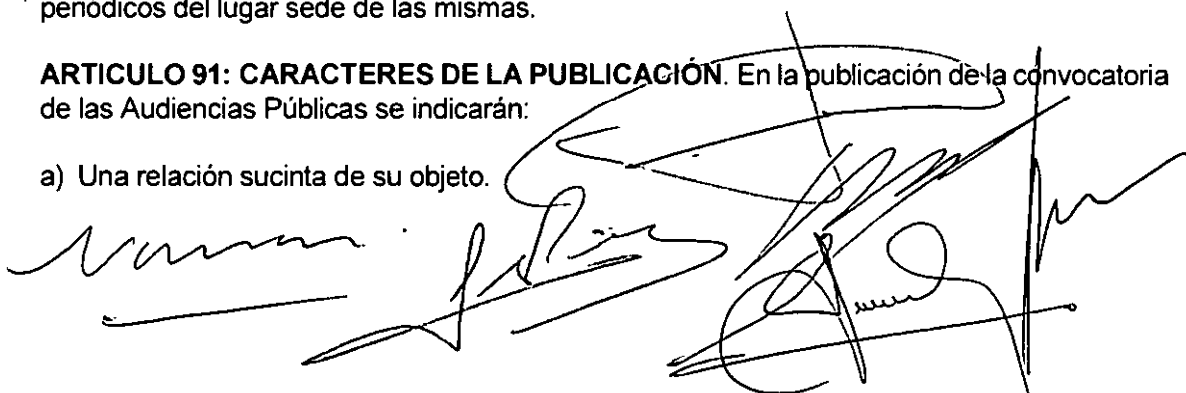
ARTICULO 88: FORMAS DE ACREDITAR LA REPRESENTACIÓN: La representación se podrá acreditar mediante escritura pública, carta poder con firma certificada por autoridad policial o judicial, o por escribano público; también podrá certificarse u otorgarse acta ante cualquiera de los funcionarios de DIRCAS.

ARTICULO 89: PARTICIPACIÓN DEL PÚBLICO: El público podrá participar oralmente en las Audiencias Públicas, aún sin calidad de parte, con autorización de la autoridad que esté a cargo de la misma, quien resolverá acerca de la pertinencia de lo expuesto, teniendo presente el buen orden de procedimiento.

ARTICULO 90: PUBLICACIÓN: La convocatoria a las Audiencias Públicas se publicará con una antelación no menor a quince (15) días corridos para posibilitar la realización de los actos propios de la Etapa Preparatoria y en espacios razonables, por lo menos, en los principales periódicos del lugar sede de las mismas.

ARTICULO 91: CARACTERES DE LA PUBLICACIÓN. En la publicación de la convocatoria de las Audiencias Públicas se indicarán:

a) Una relación sucinta de su objeto.



- b) La indicación precisa del lugar donde se podrá obtener vista y copias de las presentaciones y demás documentación pertinente.
- c) El plazo para la presentación de las partes, sus pretensiones, las pruebas y sus copias.
- d) Lugar, día y hora en que se celebrará la Audiencia Pública.
- e) Una breve explicación del procedimiento.
- f) El/los instructor(es) designado(s).

ARTICULO 92: CONSTANCIA: En todos los casos se agregará al expediente específico de cada Audiencia Pública la constancia de las publicaciones realizadas.

ARTICULO 93: EXCLUSIVIDAD: La resolución definitiva y las interlocutorias que obstan a la prosecución del trámite, serán dictadas por el DIRCAS.

TITULO II – CONVOCATORIA Y ETAPA PREPARATORIA

ARTICULO 94: CONVOCATORIA: Cuando fuere procedente la aplicación del procedimiento contemplado en el presente Reglamento, el DIRCAS por sí convocará a Audiencia Pública.

ARTICULO 95: COMIENZO: Convocada la Audiencia Pública comenzará la Etapa Preparatoria con el objeto de efectuar todos los trámites previos necesarios para la realización de la misma y poner en conocimiento de las partes y el público todos los hechos vinculados al objeto. Esta Etapa estará a cargo de uno o más Instructores designados por el DIRCAS.

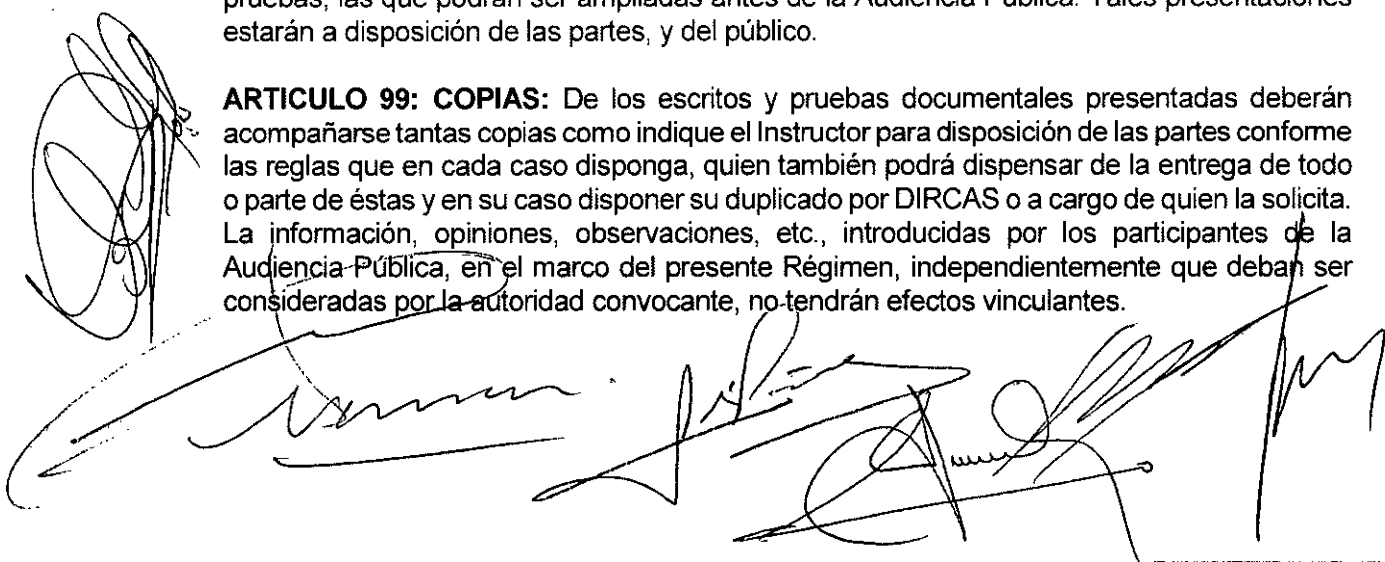
ARTICULO 96: FACULTADES DEL INSTRUCTOR: El Instructor tiene amplias facultades para:

- a) Fijar plazos.
- b) Determinar los medios por los cuales se registrará la Audiencia Pública.
- c) Decidir acerca de la legitimación de las partes y en su caso la unificación de su personería, teniendo en cuenta el buen orden del procedimiento de la Audiencia Pública. Quienes no fueron admitidos como partes podrán recurrir exclusivamente ante el Superintendente.
- d) Admitir pruebas propuestas por las partes o rechazarlas por irrelevantes o inconducentes.
- e) Introducir pruebas de oficio.
- f) Todas las demás que sean conducentes para la tramitación del procedimiento.

ARTICULO 97: IMPARCIALIDAD DEL INSTRUCTOR: El Instructor deberá mantener su imparcialidad absteniéndose de valorar las pretensiones presentadas por las partes.

ARTICULO 98: LEGITIMACIÓN, PERSONERÍA, PRETENSIÓN: Las personas físicas o jurídicas, organizaciones, organismos públicos o autoridades que soliciten participar en una Audiencia Pública deben presentarse al Instructor por escrito, proporcionar sus datos, constituir domicilio, indicar o acreditar su personería, si actuarán en representación, acreditando los derechos, intereses legítimos o difusos que invoquen, expresando su pretensión en el tema a debatir y acompañar la documentación que la sustente y ofrecer pruebas, las que podrán ser ampliadas antes de la Audiencia Pública. Tales presentaciones estarán a disposición de las partes, y del público.

ARTICULO 99: COPIAS: De los escritos y pruebas documentales presentadas deberán acompañarse tantas copias como indique el Instructor para disposición de las partes conforme las reglas que en cada caso disponga, quien también podrá dispensar de la entrega de todo o parte de éstas y en su caso disponer su duplicado por DIRCAS o a cargo de quien la solicita. La información, opiniones, observaciones, etc., introducidas por los participantes de la Audiencia Pública, en el marco del presente Régimen, independientemente que deban ser consideradas por la autoridad convocante, no tendrán efectos vinculantes.



ARTICULO 100: INFORME FINAL: Al finalizar esta etapa el Instructor preparará un informe con mención de las partes, una relación sucinta de las cuestiones debatidas, las pruebas admitidas y el derecho a considerar en la Audiencia Pública y lo elevará al Director del DRCAS

TITULO III – AUDIENCIA PUBLICA

ARTICULO 101: REMISIÓN: En la Audiencia Pública se aplicarán en lo pertinente todas las disposiciones de la Etapa Preparatoria.

ARTICULO 102: AUTORIDADES: El Director del DIRCAS designará a la persona que, con el carácter de "Presidente de la Audiencia Pública" se encargará de dirigir, conducir y ordenar la Audiencia Pública. El Presidente podrá ser asistido por uno o más Secretarios actuantes.

ARTICULO 103: INFORMACIÓN ESCRITA: Con anterioridad al comienzo del acto de la Audiencia Pública, estarán a disposición de las partes y del público copias del informe final del Instructor.

ARTICULO 104: ORALIDAD: Todas las intervenciones de las partes se realizarán oralmente. El Presidente fijará el tiempo máximo de exposición. No se admitirán presentaciones escritas adicionales a las efectuadas en la Etapa Preparatoria, salvo que el Presidente, por excepción, resuelva admitirlas cuando las circunstancias del caso lo justifiquen.

ARTICULO 105: ORDEN: En caso de producirse desorden en el público, el Presidente podrá ordenar desalojar por la fuerza pública a quienes perturben el orden, excepto los representantes de los medios de comunicación.

ARTICULO 106: COMIENZO DEL ACTO: El acto dará comienzo con una relación sucinta de los hechos, el derecho a considerar y las presentaciones efectuadas por escrito en la Etapa Preparatoria. El público tendrá la posibilidad de expresar sus posiciones sobre el tema.

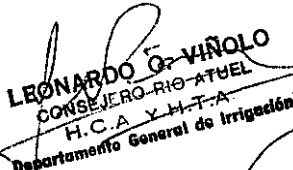
ARTICULO 107: CONTINGENCIAS: Si una Audiencia Pública no pudiere completarse o finalizar en el tiempo previsto, el Presidente dispondrá las prórrogas que sean necesarias, como así también, fundadamente, la suspensión o postergación de la misma de oficio o a pedido de parte.

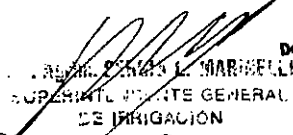
ARTICULO 108: ALEGATOS: Una vez terminada la producción de la prueba, se dispondrá la realización de alegatos orales por las partes, acordando al efecto tiempos iguales a cada una, pudiéndose fijar un tiempo adicional para réplicas. El Presidente podrá a continuación efectuar las preguntas y pedir las aclaraciones que estimen pertinentes.

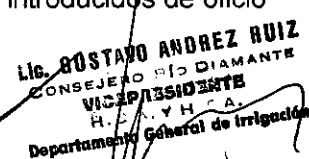
ARTICULO 109: APRECIACIÓN DE LA PRUEBA: Los medios de prueba serán apreciados conforme al principio de la libre convicción.

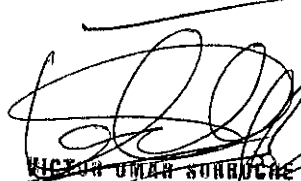
ARTICULO 110: RESOLUCIÓN DEFINITIVA: La resolución definitiva deberá merituar la prueba producida y considerar los hechos traídos a su conocimiento o introducidos de oficio en la Audiencia Pública.

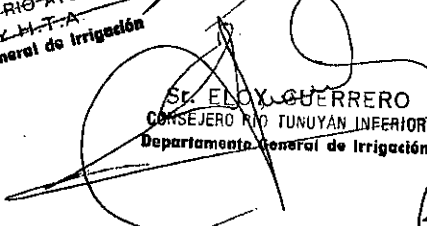

CONSEJERO RIO MENDOZA
H.C.A. Y H.T.A.
Departamento General de Irrigación

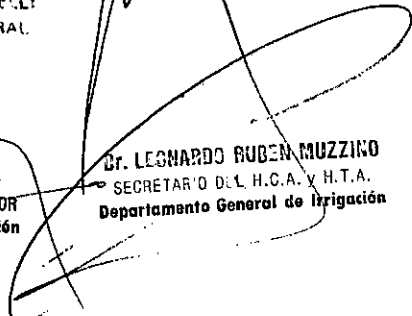

LEONARDO O. VIÑOLO
CONSEJERO RIO ATUEL
H.C.A. Y H.T.A.
Departamento General de Irrigación


CARLOS L. MARSELLI
SUPERINTENDENTE GENERAL
DE IRRIGACIÓN


Lic. GUSTAVO ANDREZ RUIZ
CONSEJERO RIO DIAMANTE
VICEPRESIDENTE
H.C.A. Y H.T.A.
Departamento General de Irrigación


VICTOR OMAR SUROCHIC
CONSEJERO RIO TUNUYAN SUPERIOR
PRESIDENTE H.C.A. Y H.T.A.
Departamento General de Irrigación


ELCIO GUERRERO
CONSEJERO RIO TUNUYAN INFERIOR
Departamento General de Irrigación


Dr. LEONARDO RUBEN MUZZINO
SECRETARIO DEL H.C.A. Y H.T.A.
Departamento General de Irrigación



Gobierno de la Provincia de Mendoza
"Año del 90° Aniversario de la Fiesta Nacional de la Vendimia"

Hoja Adicional de Firmas
Informe Importado

Número:

Mendoza,

Referencia: Digesto Resolución N° 136/26 HTA

El documento fue importado por el sistema GEDO con un total de 35 pagina/s.