

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE
DE LA COOPERATIVA LIMITADA DE ELECTRICIDAD, VIVIENDA Y
SERVICIOS ANEXOS DE PUEBLO ESTHER

CAPITULO PRIMERO
TERMINOLOGÍA

ARTICULO 1º: A los efectos de la aplicación e interpretación de este Reglamento, los términos utilizados tendrán el siguiente significado:

1.- **AREA SERVIDA:** El territorio físico en el cual se presta efectivamente el servicio de provisión de agua potable.

2.- **AREA NO SERVIDA:** El territorio ubicado dentro del ámbito de la concesión, en que no se presta el servicio de provisión de agua potable.

3.- **COOPERATIVA:** La COOPERATIVA LIMITADA DE ELECTRICIDAD, VIVIENDA Y SERVICIOS ANEXOS DE PUEBLO ESTHER.

4.- **ENRESS:** El Ente Regulador de Servicios Sanitarios.

5.- **MEDIDOR:** Todo aparato de precisión que sin limitar el consumo permite controlarlo a los fines de la aplicación de la tarifa pertinente.

6.- **NORMAS APLICABLES:** Es el conjunto de Normas que regulan la prestación del servicio de provisión de agua potable (leyes, decretos, resoluciones, ordenanzas, reglamentos, este Reglamento, etc.).

7.- **REGLAMENTO DEL USUARIO:** El presente Reglamento.

8.- **SERVICIO:** Es el servicio de provisión de agua potable que presta la Cooperativa.

9.- **USUARIOS:** Toda persona física o jurídica, pública o privada, propietaria, poseedora o tenedora de inmueble, que reciba o deba recibir el suministro del servicio, sea asociado o no a la Cooperativa.

10.- **USUARIOS REALES:** Todo usuario que efectivamente se encuentre comprendido dentro del área servida.

11.- **USUARIOS POTENCIALES:** Todo usuario que está situado en el área no servida.

CAPITULO SEGUNDO
OBJETO DEL REGLAMENTO DEL USUARIO

ARTICULO 2º: El objeto del Reglamento del Usuario es determinar los derechos y obligaciones de todos los Usuarios y la Cooperativa.

La redacción del mismo sigue los parámetros de la Ley Provincial Nº 11.220, especialmente su Anexo "C".-

CAPITULO TERCERO
DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE

ARTICULO 3º: Se denomina sistema de abastecimiento de agua potable, al conjunto de estructuras, equipos e instalaciones, cuya explotación se encuentra a cargo de la Cooperativa, con supervisión del ENRESS en lo que hace al poder de policía.

El Órgano de Aplicación del Reglamento por parte de la Cooperativa será su Consejo de Administración.-

ARTICULO 4º: Las partes que componen el sistema son:

1.- FUENTES DE PROVISIÓN: Es el sistema de bombeo de agua subterránea.

2.- CAÑERÍAS DE IMPULSIÓN: Es la cañería que conduce el agua bombeada desde los pozos hasta la cisterna y el tanque de reserva.

3.- TRATAMIENTO: Comprende el agregado de hipoclorito de sodio.

4.- CISTERNA: Depósito de agua.

5.- RESERVA: Comprende el depósito de agua tratada en el tanque de reserva.

6.- RED DE DISTRIBUCIÓN: Comprende la red que distribuye el agua potable a cada domicilio.

ARTICULO 5º: Para los fines de este Reglamento, la red de distribución comprende:

1.- La tubería de distribución propiamente dicha, que distribuye el agua del tanque de reserva a la población en general;

2.- Conexiones domiciliarias (o externas): son tuberías subterráneas que saliendo de las tuberías de distribución llegan al medidor de consumo; e

3.- Instalaciones domiciliarias (o internas): son las que se extienden del medidor de consumo hasta el interior del inmueble.-

ARTICULO 6º: El sistema comprende los siguientes tipos de abastecimiento:

1.- Conexiones domiciliarias; y

2.- Surtidores públicos: que podrán instalarse en la vía pública para servir únicamente a las necesidades de la población marginal de la red y/o uso público en general mediante sistema de operación bajo responsabilidad de la Autoridad Comunal y/o la Cooperativa.-

ARTICULO 7º: El abastecimiento será controlado mediante medidores de consumo, cuya ubicación con referencia a los inmuebles lo determinará en definitiva la Cooperativa, previa consulta con el usuario.

Para el caso que la Cooperativa lo determine por decisión fundada, podrá suspenderse el sistema de cobro de tarifa mediante dichos medidores y suplantarse por cobros de una tarifa única, siempre de acuerdo con lo señalado en el artículo 19 del presente.

CAPITULO CUARTO

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS CON RELACION A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN GENERAL

ARTICULO 8º: Son derechos y obligaciones de los usuarios con relación al servicio en general:

1.- Recibir a su requerimiento y en forma gratuita, toda aquella información específica que les permita conocer sus derechos y obligaciones;

2.- Exigir la prestación del servicio conforme a los niveles de calidad y alcances establecidos en las normas aplicables;

3.- Recibir agua potable de acuerdo a la presión y a los parámetros de calidad establecidos por las normas aplicables que se establece en un nivel mínimo de presión no inferior a 7 m.c.a., en cantidad suficiente y de manera continua y regular durante las veinticuatro (24) horas de todos los días del año, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas;

4.- No realizar conexiones a las redes públicas por cuenta propia o por terceros, salvo que se obtenga previamente la expresa autorización de la Cooperativa.

5.- Instalar a su cargo y bajo la supervisión de la Cooperativa, el servicio domiciliario interno de agua y mantener dichas instalaciones en adecuadas condiciones de funcionamiento de forma tal que no alteren el funcionamiento de la red pública ni contaminen el agua en distribución, conforme a lo establecido en las normas aplicables.

En caso que un hecho contaminante tuviere origen en las instalaciones internas, los usuarios que lo hubieren originado serán responsables de las consecuencias generadas por aquél y pasibles de las penalidades establecidas en la normas aplicables.

6.- Efectuar las reparaciones en las instalaciones internas que ocasionen fugas, perdidas de agua o perjuicios a terceros.

En caso contrario y luego de ser emplazados por la Cooperativa mediante notificación fehaciente, a efectuar las tareas correspondientes en el término de diez (10) días hábiles, ésta podrá realizar los trabajos correspondientes facturando a los usuarios los costos debidos e imponiendo las penalidades establecidas en las normas aplicables.

7.- No instalar bombas succionadoras de agua instaladas directamente sobre la red y toda otra fuente alternativa de agua.

En caso que los usuarios quieran mantener una fuente alternativa de agua deberán solicitar autorización previa a la Cooperativa, quien resolverá conforme a las normas aplicables.

Asimismo, no podrán efectuar perforaciones de pozos a cualquier profundidad dentro de una distancia mínima de las fuentes subterráneas de provisión de agua de la Cooperativa, de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables.

8.- Colocar dentro del predio una llave de paso para utilización particular, estando prohibido abrir o cerrar la llave que la Cooperativa tiene instalada en los medidores, caso contrario será pasible de las sanciones determinadas en las normas aplicables.-

ARTICULO 9º: El agua que se suministra por este sistema en domicilios particulares, deberá ser utilizados para consumo humano, higiene personal, de la ropa, de utensilios y enseres de uso doméstico en general.-

ARTICULO 10°: La Cooperativa está facultada para autorizar el uso para otros fines que lo señalado en el artículo anterior, siempre que la capacidad de las fuentes lo permita y no resulte afectado el consumo de la población.-

ARTICULO 11°: Para el caso que se requiera la utilización del servicio para otros fines de los indicados en el artículo 9° del presente, que puedan comprometer la capacidad del sistema, se deberá requerir previa a toda autorización la conformidad expresa de las Autoridades Competentes..

CAPITULO QUINTO
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS CON RELACIÓN A LA
COOPERATIVA.

ARTICULO 12°: Para obtener la conexión a la red de distribución, el usuario deberá suscribir una solicitud tipo cuyo modelo determinará la Cooperativa, que tendrá como mínimo los siguientes requisitos:

- 1.- Fecha;
- 2.- Datos particulares del solicitante (nombre y apellido, domicilio, documentos de identidad);
- 3.- Ubicación del inmueble;
- 4.- Indicación de sí se trata de conexión o reconexión;
- 5.- Uso del agua (familiar, comercial, industrial, establecimiento público, etc);
- 6.- Régimen de ocupación (propietario, inquilino, ocupante, tenedor, etc.);
- 7.- Posición fiscal;
- 8.- Calidad de asociado o no a la Cooperativa.

La Cooperativa deberá informa al usuario la fecha en que se realizará la conexión.

ARTICULO 13°: Los usuarios tendrán derecho a:

1.- Recibir información general, veraz y suficiente sobre el servicio para el ejercicio útil de sus derechos, en los términos de las normas aplicables.

En particular, los usuarios tendrán derecho a solicitar y obtener de la Cooperativa constancia escrita con información general sobre el servicio suministrado;

2.- Recibir la comunicación de cortes del servicio o disminuciones temporarias en la presión y/o caudal del suministro cuando sea programadas, con una anticipación mínima de cuarenta y ocho (48) horas;

3.- Recibir un trato cortés, correcto y diligente por parte del personal de la Cooperativa, así como respuesta adecuadas a sus consultas o reclamos;

4.- Conocer con la debida antelación la documentación necesaria para la realización de los trámites relacionados con el servicio.

En particular, la Cooperativa deberá minimizar los requisitos, establecido procedimientos ágiles y no burocráticos, y aceptando el inicio de los trámites aún sin la documentación completa, contra el compromiso escrito de los usuarios de aportarla con posterioridad.

5.- Recibir respuestas respecto de las sugerencias e inquietudes razonables que formulen en relación al mejoramiento del servicio;

6.- Peticionar respecto de aspectos determinados del servicio brindado o por brindar y efectuar los reclamos que pudieran corresponder frente a la Cooperativa, como consecuencia del cualquier incumplimiento de las obligaciones emergentes de las normas aplicables;

7.- Recibir comprobante debidamente registrado de todo reclamo o trámite iniciado ante la Cooperativa;

8.- Recibir la inspección gratuita de las conexiones, en los casos de baja presión o insuficiente caudal de agua potable, dentro de los plazos que determine el ENRESS, de acuerdo a las normas aplicables.

En caso de solucionarse el inconveniente previamente a la visita del Inspector, los usuarios deberán comunicar la cancelación del reclamo a la Cooperativa.

9.- Solicitar y obtener la verificación gratuita del buen funcionamiento de los medidores de agua, cuando existan dudas fundadas y razonables sobre las lecturas de consumo efectuadas, basadas en elementos fehacientes de apreciación, que serán determinadas en las normas aplicables.-

ARTICULO 14°: Los usuarios deberán permitir el acceso a personal de la Cooperativa para la realización de inspecciones, por razones de servicio o para mantener actualizados los archivos.

En todos los casos, las visitas deberán realizarse en horario razonable y el personal correspondiente deberá vestir uniforme identificatorio exhibiendo credenciales adecuadas.

Dichas credenciales deberán encontrarse en buen estado de conservación e incluir la fotografía de su titular.

La restricción de horario podrá ser exceptuada en caso de graves emergencias operativas.-

CAPITULO SEXTO

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS CON RELACION AL ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

ARTICULO 15°: Los usuarios podrán:

1.- Exigir el estricto cumplimiento de las normas aplicables.

2.- Interponer recurso directo frente al silencio de la Cooperativa ante un requerimiento o reclamo determinado.

En particular, se considerará que hay silencio de la Cooperativa:

2.1.- Luego de diez (10) días corridos, para las consultas por reclamo presentados anteriormente por escrito.-

2.2.- Cuando los usuarios requiriesen en forma justificada una visita a su domicilio, luego de transcurridos cinco (5) días corridos de realizado el requerimiento sin que ésta se hubiere producido.

2.3.- Cuando se requiera la reparación de averías que comprometan la salud d un grupo de usuarios, luego de transcurridos dos (2) días corridos de efectuada la solicitud, sin que los trabajos correspondientes se hubieren iniciado.

2.4.- Recurrir por vía de apelación en caso de deficiente prestación del servicio, excesos en la facturación, o cualquier otro incumplimiento de la Cooperativa, cuando el reclamo no hubiere sido atendido por éstos en forma oportuna o satisfactoria.

2.5.- Denunciar cualquier conducta irregular u omisión de la Cooperativa o sus Agentes que pudiere afectar sus derechos o perjudicar el servicio.

3.- Obtener una decisión fundada frente a todo reclamo interpuesto.-

CAPITULO SÉPTIMO
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS
EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA.

ARTICULO 16º: Los usuarios tendrán derecho en situación de emergencia a:

1.- Recibir información de la Cooperativa en el menor tiempo posible respecto de las reparaciones, tareas de mantenimiento u otras que deban realizarse o que hayan sido realizadas por razones de emergencia y que afecten la presión y/o caudal de suministro.

2.- Acceder a un servicio de atención de emergencia relativas a la prestación del servicio, que será operado por personal idóneo y competente a cargo de la Cooperativa.

3.- Solicitar y obtener de la Cooperativa la investigación de aquellas situaciones consideradas por los usuarios como de potencial riesgo sanitario, siempre y cuando ello sea razonable conforme a las normas aplicables.

4.- Recibir la inspección gratuita de las instalaciones sanitarias internas, en aquellos caso que pueda estar en riesgo la salud pública.

De ser pertinente la Cooperativa deberá efectuar los análisis que correspondieren en forma gratuita.

5.- Recibir a través de los medios de comunicación masiva, la información necesaria sobre los procedimientos a seguir en caso que la Cooperativa detectasen algún problema respecto a la calidad de agua que pudiese afectar la salud de la población.

6.- Recibir suministro alternativo y gratuito de agua en aquellos casos en que la Cooperativa deban interrumpir el servicio por un plazo mayor a dieciocho (18) horas consecutivas.-

CAPITULO OCTAVO
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS RELATIVOS AL PAGO DE LOS
SERVICIOS RECIBIDOS

ARTICULO 17º: Con referencia al pago del servicio recibido y aparte de lo dispuesto en el Régimen Tarifario aprobado por la Comuna y el ENRESS, los usuarios tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

1.- Abonar las facturas correspondientes en función del servicio recibido de acuerdo con el Régimen Tarifario aprobado pro la Autoridad Competente.

2.- Conocer el Régimen Tarifario aplicable y sus sucesivas modificaciones, de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables, con una anticipación suficiente.

3.- Recibir comunicación por parte de la Cooperativa, de toda modificación en los parámetros de cálculo de los valores tarifarios particulares que no se deriven de una modificación general del Régimen Tarifario.

4.- Reclamar ante la Cooperativa cuando los importes facturados no se correspondan con el Régimen Tarifario vigente.

Una vez formulado el reclamo, los usuarios no podrán ser intimados al pago de la factura reclamada si se avinieren a cancelar el monto de la última factura consentida, en carácter de pago provisorio y a cuenta del monto que resulte de la resolución de su reclamo.

Si la Cooperativa rechazara fundadamente el reclamo, los usuarios deberán pagar el monto adecuado con más los intereses y recargos que correspondan, de acuerdo a las normas aplicables.

La posterior recurrencia al ENRESS por parte de los usuarios no suspenderán la obligación de pago, en función de lo determinado por la Cooperativa.

5.- Recibir la factura en el inmueble servido o el que denunciara el usuario a tal efecto, sin costo adicional, con una antelación suficiente a su vencimiento no menor a los cinco (5) días hábiles.

No obstante ello, en caso de no recibir factura en tiempo oportuno, subsistirá la obligación de pago para lo cual cada factura llevará impresa la próxima fecha de vencimiento.

6.- Conocer con una anticipación mínima de treinta (30) días corridos cualquier alteración en los períodos de facturación aprobado por la Autoridad Competente.

7.- Conocer a través de la respectiva factura, los lugares y forma de su cancelación, y toda otra información relacionada con la instrumentación del pago.

8.- Conocer a través de la factura todos los elementos constitutivos de su tarifa individual.

9.- Conocer, en caso de obtener un plan de facilidades de pago otorgado por la Cooperativa, una adecuada discriminación del total de los intereses a pagar, el saldo de deuda, la tasa de interés efectiva anual, la forma de amortización del capital, cantidad de pagos a realizar y su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiere y monto total financiado a pagar.

10.- Abonar los cargos de conexión, no conexión, desconexión y reconexión al sistema, el recargo por corte del servicio y por falta de pago cuando ello resulte procedente según las normas aplicables, y otros conceptos similares.

11.- Recibir las devoluciones por montos pagados en exceso a los correspondientes por el servicio recibido o a recibir, a su elección.

El régimen de devoluciones sufrirá los mismos intereses y recargos, para situaciones análogas, que el régimen de pagos en situación de mora; de acuerdo con las normas aplicables.

12.- Informar a la Cooperativa respecto de las modificaciones en su situación fiscal.-

CAPITULO NOVENO

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA COOPERATIVA

ARTICULO 18°: La Cooperativa tendrá los siguientes derechos y obligaciones:

1.- Realizar todas las tareas comprendidas en la prestación del servicio, de acuerdo con las normas aplicables.

2.- Prestar el servicio en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, calidad y generalidad, de manera tal que se garantice el eficiente suministro, la protección del medio ambiente, los recursos naturales y la salud de la población.

A tales efectos deberá vigilar muy especialmente todo lo que hace a cobertura del servicio, calidad de agua, presión de agua, continuidad del abastecimiento, interrupciones del abastecimiento y eficiencia en la producción y distribución.

3.- Prestar el servicio de abastecimiento de agua potable a todas las personas dentro del área servida de la concesión y/o ampliaciones que se efectúen en el futuro y que cumplan con los requisitos que determinen las normas aplicables.

4.- Publicar la información necesaria a fin de que los usuarios puedan tener conocimiento general sobre los Planes de Mejoras y Desarrollo, el Régimen Tarifario y el Servicio en general.

Cuando la información a brindar tenga carácter general, podrán utilizarse medios públicos de comunicación: radios, publicidad ambulante, diarios, circulares, volantes, etc.

5.- En el caso de la existencia de fuentes alternativas que ocasionen un riesgo para la salud o el suministro del servicio, proceder a su anulación.

En caso de oposición, podrá requerir el auxilio de la fuerza pública con intervención del ENRESS.

6.- En caso que se compruebe deficiencia en las instalaciones conectadas al sistema que perturben la normal prestación del servicio u ocasione perjuicios a tercero, la Cooperativa podrá, previa intimación disponer el corte de servicio.

7.- En caso que se detecten infracciones cometidas por los usuarios que ocasionen contaminación de los cursos de agua o sus fuentes naturales, o perjudiquen el servicio, la Cooperativa deberá intimar el cese de la infracción fijando un plazo al efecto, y comunicar dicha circunstancia de inmediato al ENRESS.

8.- Cobrar las tarifas por el servicio prestado de acuerdo con las modalidades que surgen de este Reglamento y demás normas aplicables.

9.- Cortar el servicio en caso de falta de pago de acuerdo con lo señalado en el presente Reglamento y demás normas aplicables.

10.- Asegurar la provisión de agua contra incendios.

11.- Cumplir y hacer cumplir el Reglamento del Usuario y las demás normas aplicables.

12.- Atender mediante personal competente, las consultas o reclamos que efectúen los usuarios.

A tales efectos deberá llevar un Libro de Reclamos y Sugerencias donde cronológicamente se registrarán por numeración los reclamos y sugerencias, suministrando el número a los usuarios, al cual tendrá acceso el ENRESS en todos sus campos.

CAPITULO DECIMO
TARIFAS Y PARTICULARIDADES DEL PAGO

ARTICULO 19°: La Cooperativa deberá determinar la tarifa propendiendo al consumo medido. No obstante y para casos justificados podrá establecer tarifas fijas, todo ello de acuerdo con las normas aplicables y la autorización previa de la Autoridad Competente.

En consecuencia el tipo de determinación de las tarifas podrá ser de dos clases:

1.- Tarifas Fijas: La Cooperativa podrá determinar una tarifa única para todos los usuarios, colocándose medidor en forma exclusiva para los casos en que pueda haber un presunto alto consumo, por uso industrial y/o comercial y/o surtidores públicos.

2.- Servicio Medido: La tarifa será fijada sobre la base de consumo medido, con monto mínimo fijo o sin él de acuerdo con el sistema tarifario que le autorice la Autoridad Competente.

ARTICULO 20°: El servicio consumido por los usuarios será determinado por la Cooperativa mediante la lectura de los medidores domiciliarios instalados en los inmuebles.

La lectura se realizará en forma mensual.

ARTICULO 21°: La aplicación del cuadro tarifario se hará efectiva previa autorización de la Autoridad Competente.

El mecanismo de fijación del cuadro tarifario, su autorización y modificación es el señalado en las normas aplicables en la materia que surgen del Contrato de Concesión y del Régimen Tarifario específico de la Concesión.

ARTICULO 22°: La Cooperativa será la encargada y responsable del cobro del servicio.

A tales efectos las facturas, liquidaciones o certificados de deudas que emitan por el servicio que presten, de acuerdo con el cuadro tarifario respectivo, tendrán fuerza ejecutiva y su cobro judicial se efectuará mediante el procedimiento ejecutivo previsto en el Código Fiscal de la Provincia de Santa Fe, conforme lo dispuesto en el artículo 91 de la Ley 11.220.

ARTICULO 23°: Las facturas se abonarán en forma mensual y el día de vencimiento será entre el siete (7) y quince (15) de cada mes.

ARTICULO 24°: La Cooperativa remitirá las facturas del servicio a los usuarios en el domicilio denunciado a tal efecto y en forma gratuita.

No obstante ello, en caso que el usuario no la reciba en tiempo oportuno, subsistirá la obligación de pago para lo cual cada factura llevará impresa la próxima fecha de vencimiento.

ARTICULO 25°: Podrán ser lugares de pago el de la sede de la Cooperativa sita en calle J. B. Alberdi N°1316 de la localidad de Pueblo Esther y/o Banco Credicoop Sucursal Pueblo Esther y/o los demás Bancos y/o Entidades habilitadas a tal efecto.

La factura deberá determinar los lugares de pago y entidades habilitadas.

ARTICULO 26°: Las facturas deberán cumplir con lo dispuesto en la Ley Provincial N°11.220, demás normas aplicables en la materia y las de rigor en materia fiscal.

No obstante deberá contener:

- 1.- Nombre de la Cooperativa;
- 2.- Nombre y apellido del usuario;
- 3.- Domicilio;
- 4.- Identificación del inmueble servido;
- 5.- Número de cuenta;
- 6.- Período facturado;
- 7.- Importe básico y excedentes;
- 8.- Estado y fecha de medición;
- 9.- Fecha de primer y segundo vencimiento;
- 10.- Fecha de vencimiento de la próxima factura;
- 11.- Deuda del usuario. En el caso que no existan deudas pendientes se consignará la leyenda "No existen deudas pendientes";
- 12.- Tasa retributiva de servicios e Impuestos;
- 13.- Importe total a pagar;
- 14.- Información sobre consumos históricos;
- 15.- Números telefónicos y direcciones para reclamos de la Cooperativa y del ENRESS.

ARTICULO 27°: El usuario deberá conservar los comprobantes como constancias de pago y exhibirlos a requerimiento de la Cooperativa.

ARTICULO 28°: Estarán obligados al pago del servicio todos los usuarios particulares y los entes públicos nacionales, provinciales y comunales.

Toda exención o subsidio estará a cargo de quien lo disponga.

Estarán obligados solidariamente al pago de los importes que se facturen:

- 1.- El propietario o consorcio de propietario del inmueble que reciba el servicio y por toda la deuda que éste registre.
- 2.- El poseedor, tenedor u ocupante del inmueble servido, por el período de posesión o tenencia.

ARTICULO 29°: La falta de pago en los vencimientos que se indican en las facturas, liquidaciones o certificados de deudas emitidos por la Cooperativa, constituirán automáticamente en mora al deudor y darán lugar a las sanciones pertinentes.

En caso de pago fuera de los términos de vencimiento, el usuario deberá abonar el interés punitivo y resarcitorio que se señala en el Régimen Tarifario vigente.

ARTICULO 30°: El presente capítulo complementa lo dispuesto en el Régimen Tarifario específico de la Concesión, autorizado por la Comuna local y el ENRESS.

CAPITULO UNDECIMO

SANCIONES-CORTES DEL SERVICIO-RECURSO POR ANTE EL

ENTE REGULADOR DE SERVICIOS SANITARIOS

ARTICULO 31°: La Cooperativa está facultada para aplicar sanciones a los usuarios en caso de mal funcionamiento de las instalaciones internas que causen perjuicios al servicio, daños intencionales comprobados, conexiones clandestinas, falta de pago de tarifas, y demás actos que infrinjan las disposiciones de este Reglamento y demás normas aplicables.

ARTICULO 32°: Las sanciones a aplicar por la Cooperativa son las siguientes:

- a) Apercibimiento por escrito, que se aplicará a los usuarios en casos de infracciones leves;
- b) Suspensión temporaria de abastecimiento de agua, que se aplicará en los casos siguientes: incumplimiento de los pagos de tasas, impuestos y tarifas; mal funcionamiento de las instalaciones internas que permitan el derroche de agua y hasta tanto se subsane el inconveniente; conexiones clandestinas;
- c) Suspensión definitiva de abastecimiento de agua: para el caso de daños intencionales comprobados a las instalaciones del servicio o de sucesivas reincidencias;
- d) Recargo por pago fuera de término de las tarifas: Se aplicarán los intereses que se determinan en el artículo 29° de este Reglamento.

ARTICULO 33°: En los casos de suspensión temporaria se procederá a rehabilitar el servicio en forma automática una vez eliminadas los hechos que motivaran la sanción.

En caso de suspensión definitiva solamente se procederá a la reconexión cuando además de suprimidas las causas de infracción y canceladas las obligaciones pendientes con la Cooperativa, se abone el derecho equivalente al cincuenta (50%) por ciento.

ARTICULO 34°: De toda infracción comprobada se labrará acta y procederá a anotar la infracción en el Registro de Usuarios.

ARTICULO 35°: Sin perjuicio de lo establecido en los artículos 31 y 32 de este Reglamento, la Cooperativa queda facultada para lo siguiente:

- a) Proceder al desmantelamiento por cuenta del usuario de las instalaciones por conexiones clandestinas y el secuestro de los materiales usados en las mismas;
- b) Realizar por cuenta del usuario las obras necesarias para colocar las instalaciones en condiciones reglamentarias;
- c) Iniciar las acciones legales pertinentes para el cobro compulsivo de las deudas contraídas por los usuarios y obtener la reparación de los daños y perjuicios.

ARTICULO 36°: La Cooperativa estará facultada para proceder al corte del Servicio por atrasos en el pago de las facturas correspondientes, sin perjuicio de los cargos por mora e intereses que correspondieren, respetando las siguientes disposiciones:

La mora incurrida en una factura se configurará de manera automática y deberá ser, como mínimo, de dos (2) meses calendarios a partir del vencimiento original de la misma.

La Cooperativa deberá haber reclamado el pago previamente y por escrito como mínimo en dos (2) ocasiones, con no menos de dos (2) semanas de intervalo entre las mismas, concediendo en cada caso un plazo mínimo de cinco (5) días para el pago.

La Cooperativa deberá cursar al Usuario un aviso previo al corte del Servicio con no menos de siete (7) días de antelación, con excepción de aquellos casos en que se compruebe un incumplimiento del Usuario de pagos intimados por resolución judicial, o sobre los que exista acuerdo entre el Usuario y la Cooperativa a raíz de una mora anterior. El aviso previo de corte podrá ser efectuado simultáneamente con el segundo reclamo indicado.

En caso de corte del Servicio y una vez efectivizado el pago por parte del Usuario de la deuda existente, así como del cargo de reconexión, la Cooperativa deberá restablecer el Servicio en un plazo de cuarenta y ocho (48) horas.

La Cooperativa no podrá efectuar el corte del Servicio en los siguientes casos:

Cuando haya acuerdo formalizado entre las partes sobre el pago del monto adeudado y el Usuario no hubiere incurrido en mora en el cumplimiento del mismo.

Cuando existiere un reclamo por la factura en cuestión pendiente de resolución por la Cooperativa o por el ENRESS dentro del plazo establecido en el artículo 114 de la Ley N° 11.220. En estos casos el Usuario deberá reclamar previamente ante la Cooperativa.

En los demás casos contemplados en el artículo 92 de la Ley N° 11.220.

ARTICULO 37°: Aparte de los derechos que tienen los usuarios y expuesto en el artículo 15 de este Reglamento, los usuarios podrán interponer Recurso contra las sanciones que aplique la Cooperativa por ante el ENRESS dentro de los treinta (30) días de la notificación de la misma.

CAPITULO DUODECIMO PLAZO DE RESPUESTA

ARTICULO 38°: La Cooperativa dará respuesta a las presentaciones y pedidos de los usuarios en los siguientes plazos:

- a-) Reclamos en General: diez (10) días corridos de recibido el reclamo presentado pro escrito, desde la fecha de recepción;
- b-) Pedido de Conexión a la Red en el Area Servida: treinta (30) días;
- c-) Pedido de Reconexión: cuarenta y ocho (48) horas;

- d-) Pedido de Inspección por Denuncia sobre la Calidad de Agua: veinticuatro (24) horas;
- e-) Reclamo sobre el Servicio: diez (10) días corridos que se extenderán a veinte (20) días si se requiere la inspección o análisis de planos de las instalaciones internas;
- f-) Todo reclamo referido a la falta de agua que no sean consecuencia de tareas de reparación o mantenimiento deberá ser atendido por la Cooperativa en forma gratuita dentro de las veinticuatro (24) horas de formulado.

CAPITULO DUODECIMOPRIMERO
INTERPRETACION DEL REGLAMENTO

ARTICULO 39°: Todo lo que no esté previsto en el presente Reglamento, será resuelto por la Cooperativa de acuerdo con lo dispuesto en las demás normas aplicables y la intervención del ENRESS en caso que sea necesario.