

**LEY GENERAL DEL MARCO REGULATORIO
Y TARIFARIO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE
Y ALCANTARILLADO SANITARIO**

Ley N° 1.614/2000

Reglamento del Usuario

INDICE

TITULO I.....	4
DISPOSICIONES GENERALES.....	4
CAPITULO UNICO.....	4
Artículo 1°.- Objeto del Reglamento del Usuario	4
Artículo 2°.- Principios que Gobiernan la Relación del Prestador con los Usuarios	4
Artículo 3°.- Obligatoriedad del Uso de los Servicios	4
TITULO II.....	5
CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS	5
CAPITULO UNICO.....	5
Artículo 4°.- Registro de Usuarios.....	5
Artículo 5°.- Relación Contractual	5
Artículo 6°.- Finalización de la Relación Contractual.....	6
TITULO III.....	7
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	7
CAPITULO UNICO.....	7
Artículo 7°.- Derechos de los Usuarios	7
Artículo 8°.- Obligaciones de los Usuarios.....	8
Artículo 9°.- Prohibición de Suministrar Agua Potable a Otro Predio.....	9
Artículo 10°.- Prohibición de Uso de Bombas de Succión	9
TITULO IV	10
DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES	10
CAPITULO UNICO.....	10
Artículo 11°.- Derechos de los Prestadores.....	10
Artículo 12°.- Obligaciones de los Prestadores	10
Artículo 13°.- Oficina de Atención al Usuario.....	12
TITULO V	12
LIMITACIONES ABSOLUTAS PARA LOS PRESTADORES	12
CAPITULO UNICO.....	12
Artículo 14°.- Prohibiciones.....	12
TITULO VI	13
SOLICITUDES Y RECLAMOS	13
CAPITULO UNICO.....	13
Artículo 15°.- Clasificación	13
Artículo 16°.- Presentación de Solicitudes.....	13
Artículo 17°.- Resolución de Solicitudes	14
Artículo 18°.- Reglas Generales para Reclamos	14
Artículo 19°.- Tramitación de Reclamos	14
Artículo 20°.- Reclamos Sobre Facturación del Servicio	15
Artículo 21°.- Obligación de Pago Durante la Gestión del Reclamo por Facturación	16
Artículo 22°.- Plazos para Responder a Solicitudes y Reclamos	16
Artículo 23°.- Derecho de Reconsideración.....	17
TITULO VII	18
APELACION ANTE EL ERSSAN	18
CAPITULO UNICO.....	18
Artículo 24°.- Recurso de Apelación Ante el ERSSAN.....	18

TITULO VIII	19
INFRACCIONES Y SANCIONES	19
<i>CAPITULO UNICO</i>	19
Artículo 25º.- Infracciones y Sanciones al Prestador	19
Artículo 26º.- Infracciones y Sanciones a los Usuarios	19
Artículo 27º.- Vigencia del Reglamento.....	19
ANEXO	20
TRAMITES VINCULADOS AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS	20

TITULO I
DISPOSICIONES GENERALES
CAPITULO UNICO

Artículo 1°.- Objeto del Reglamento del Usuario. El presente Reglamento regula los derechos y obligaciones de los Usuarios de los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario, según se encuentran prescriptos en la Ley N° 1.614/2000, la Reglamentación emergente y en la Ley N° 1.334/1999 de Defensa del Consumidor y el Usuario, en lo que fuere aplicable.

En función de ello, toda cuestión interpretativa que se plantee respecto a la aplicación de las normas del presente Reglamento, será zanjada en base a las disposiciones de las Leyes N° 1.614/2000 y N° 1.334/1999, el Decreto Reglamentario de la Ley 1.614/2000, y los Reglamentos de Calidad del Servicio, Tarifario y de Infracciones y Sanciones que emita el ERSSAN, en ese orden prelativo.

Artículo 2°.- Principios que Gobiernan la Relación del Prestador con los Usuarios. Los principios de satisfacción al Usuario y de eficiencia prestacional deben orientar las actividades de todo Prestador. La eficiencia mencionada estará circunscripta al cumplimiento de las obligaciones contraídas en el respectivo Contrato de Concesión y/o Acto de Permiso, y las que resulten de la legislación indicada en el artículo 1° del presente Reglamento, respectivamente.

La satisfacción del Usuario debe traducirse en que éste reciba un trato accesible, eficiente y equitativo, evitándose toda discriminación personal o entre grupos o categorías de Usuarios. El Prestador establecerá servicios de información y asistencia expeditivas y eficaces, para posibilitar que los Usuarios actuales, y futuros, obtengan respuestas adecuadas y justas, incluyendo la resolución oportuna de las solicitudes y reclamos que presenten, relativas al ejercicio de sus derechos.

Las disposiciones del presente Reglamento establecen las condiciones particulares que implementan los referidos principios, en los distintos aspectos atinentes a la relación del Usuario con el Prestador. No obstante, si alguna situación o aspecto no estuviere contemplado taxativamente, se aplicarán las normas del Reglamento de Calidad del Servicio y las de las demás regulaciones vigentes, según fuere la materia alcanzada, las que guiarán el comportamiento de la partes, a los fines de la resolución del respectivo caso.

Artículo 3°.- Obligatoriedad del Uso de los Servicios. El uso de los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario provistos por el Prestador son obligatorios, cuando éstos estén disponibles.

El uso obligatorio de los servicios disponibles comprende a todo predio edificado o cercado, localizado en la zona de la Concesión o del Permiso que corresponda, que tenga acceso a la infraestructura operada por el Prestador. A efectos de ejercitar tal obligación, será responsabilidad del propietario del inmueble, o en su defecto, del poseedor o tenedor legal del mismo con conocimiento y acuerdo de aquel, solicitar la respectiva conexión, pudiendo el Prestador compeler dicha conducta en los términos que se establecen en el Reglamento de Calidad del Servicio.

TITULO II

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS

CAPITULO UNICO

Artículo 4°. Registro de Usuarios. Una vez aceptada la solicitud de servicio, incluso de manera provisional, el requirente quedará incorporado al Registro de Usuarios del Prestador como titular de una conexión. En el hipotético caso de que se superpongan solicitudes de servicio relativas a un mismo predio, la conexión se registrará a nombre del propietario.

El Prestador será ajeno a los conflictos y disputas relativas a los derechos reales o personales sobre el inmueble que pudieren suscitarse, y el otorgamiento de la condición de titular de una conexión no implica ningún reconocimiento o toma de posición del Prestador, referida a dichas situaciones. En consecuencia, siendo que el inmueble es garantía del cumplimiento de las contraprestaciones económicas a que se obliga el Usuario, el Prestador en ningún caso otorgará la conexión cuando medie expresa oposición escrita del titular del dominio del inmueble a servir, mientras dure dicho conflicto.

Artículo 5°.- Relación Contractual. Entre el Prestador y el requirente del servicio admitido como Usuario, se celebrará un contrato de prestación de servicios, cuya naturaleza jurídica es la de un contrato de adhesión tal como se encuentra definido en la Ley N° 1.334/1999, cuyos términos –que deberán ser uniformes– se ajustarán a las disposiciones de la Ley N° 1.614/2000 y la Reglamentación emergente.

Se considerará perfeccionado implícitamente dicho contrato, en el caso de Usuarios nuevos, a través de la formalización de la solicitud del servicio en las condiciones establecidas en la Reglamentación emergente, y la aceptación expresa del Prestador, o la ejecución de la respectiva conexión. Respecto de los Usuarios existentes que no hubieren suscripto anteriormente un contrato explícito, el perfeccionamiento quedará cumplimentado a partir de la efectiva prestación y pago de los servicios. Sin perjuicio de ello, dentro de los noventa (90) días de aprobado por el ERSSAN el contrato de prestación de servicios, el Prestador remitirá copia del mismo a los Usuarios registrados, dando difusión de ello a través de un aviso que se publicará durante dos (2) días en dos (2) diarios de circulación nacional.

El Prestador someterá a la aprobación del ERSSAN el proyecto de Contrato de Prestación del Servicio, dentro de los noventa (90) días de iniciada la Concesión o Permiso, o desde la vigencia del presente Reglamento. La aprobación se producirá dentro de los treinta (30) días de recibido el documento, considerándose aprobado, en caso de silencio.

El Contrato de Prestación del Servicio definirá como mínimo: (i) las características técnicas y operacionales del servicio; (ii) los derechos y obligaciones del Usuario; (iii) los procedimientos establecidos para solicitudes y reclamos; (iv) el proceso de apelación ante el ERSSAN; y (v) las condiciones relativas a la medición, facturación y pago de los servicios respectivamente.

Será obligación del Titular de la Conexión actualizar la información personal y/o del inmueble, toda vez que se produzcan modificaciones relativas a las referencias registradas.

Se presumirá de pleno derecho, que todo cambio en la titularidad de dominio de la propiedad inscripta en el Registro de la Propiedad de la Dirección General de los Registros Públicos,

conlleva la sustitución del titular de la conexión registrado como Usuario del Prestador, dándose por terminado el vínculo contractual existente, iniciándose otra con el nuevo propietario.

El propietario del inmueble a cuyo nombre esté inscripto en el Registro de la Propiedad, que no resulte titular de la conexión, será responsable subsidiario por el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de prestación de servicios, respondiendo el inmueble como garantía común del pago de dichas obligaciones.

Cuando el Prestador tome conocimiento de un cambio de titularidad de un inmueble inscripto en el Registro de la Propiedad, intimará al nuevo propietario a que dentro del plazo de quince (15) días, formalice la solicitud de servicio, bajo apercibimiento de proceder a la suspensión de la provisión que se estuviere realizando, y al corte definitivo del ramal domiciliario. La actualización de la titularidad de la conexión estará condicionada, además, a la cancelación de las deudas por consumos u otras prestaciones que correspondan al inmueble. No se deberá abonar cargo alguno por la tramitación del cambio de titular de la conexión.

Artículo 6°.- Finalización de la Prestación del Servicio . La prestación del servicio podrá ser extinguida por el Prestador, en los siguientes casos:

- a) Por incumplimiento de la actualización del Registro, como se indica en el artículo 5° del presente Reglamento.
- b) Por solicitud del Usuario, en el caso de desconexión o no conexión, previa cancelación de las deudas pendientes, incluidas las multas, y los resarcimientos por daños y perjuicios cuya determinación hubiere quedado firme en la órbita administrativa del Prestador o del ERSSAN, según hubiere ocurrido. Formulada la petición respectiva, el Prestador dispondrá de cinco (5) días para verificar la existencia de deudas y en consecuencia acceder o no al requerimiento. Esto, sin perjuicio del cargo fijo que debe abonar el usuario, de acuerdo con el Reglamento Tarifario.
- c) Por inconductas o incumplimientos en que incurra el titular de la conexión y/o las personas que ocupen o residan en el predio servido, que afecten gravemente al Prestador y/o al Servicio. Se considerará que revisten tal carácter, las siguientes situaciones: (i) reincidencia en alguna de las causales que habilitan la suspensión o corte de servicio, dentro del período de un (1) año corrido; (ii) suspensión del servicio que se mantuviere inalterable durante un período continuo de seis (6) meses, salvo que la suspensión haya sido solicitada por el Usuario u obedezca a razones de caso fortuito o fuerza mayor, puestas en conocimiento oportuno del Prestador; (iii) las causales que según el Reglamento de Calidad del Servicio justifican el corte definitivo del servicio. En las situaciones referidas en (ii) y (iii) respectivamente, el Prestador intimará al Usuario a corregir la situación inhabilitante en el plazo de cinco (5) días, antes de disponer la extinción del vínculo contractual y el cierre del servicio.
- d) Por las demás causas contempladas en la Ley N° 1.614/2000 y/o en la Reglamentación emergente.

La terminación de la prestación del servicio no implicará la extinción de los créditos adeudados al Prestador. La formalización del trámite de dicha terminación no está sujeta al pago de cargo alguno, no obstante, el Prestador tendrá derecho a percibir los costos que demande la implementación del cierre y/o el retiro de la conexión, cuando correspondiera. En aquellos casos en que habiéndose producido la terminación de la provisión del servicio, no se hubiese

operado el corte definitivo a través del retiro de la conexión, no corresponderá el pago de los costos derivados de dicha tarea.

TITULO III

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

CAPITULO UNICO

Artículo 7°.- Derechos de los Usuarios. La enunciación de los derechos de los Usuarios contenida en el presente artículo, no impide o limita la aplicación de otros derechos establecidos en la Ley de Defensa del Consumidor N° 1.332/1999, en la Ley N° 1.614/2000, y en la Reglamentación emergente, particularmente en los Reglamentos de Calidad del Servicio, Tarifario y de Infracciones y Sanciones, y en otras regulaciones que fueren aplicables, las que deberán tenerse como parte integrante del presente Reglamento.

Constituyen derechos básicos de los Usuarios:

- a) Acceder a los servicios tan pronto exista disponibilidad de los mismos, en la forma indicada en el Reglamento de Calidad del Servicio.
- b) Recibir los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario, en las condiciones de calidad y tarifas establecidas en la Ley N° 1.614/2000, en la Reglamentación emergente, y en el Contrato de Concesión y/o Permiso. Los Usuarios potenciales tendrán el derecho de acceder a los servicios, en la oportunidad que se establezca en los Planes de Expansión aprobados, con relación al área geográfica respectiva.
- c) Formular solicitudes, reclamos y recursos relativos a las condiciones de la prestación de servicios, en la forma establecida en este Reglamento. Todo Prestador deberá habilitar una oficina de atención al Usuario, la que contará con medios y formas que faciliten la presentación, trámite y resolución de solicitudes y reclamos, siendo obligación que personal del Prestador brinde la máxima cooperación posible al Usuario, incluso completando o relleno las formas de cualquier presentación, a solicitud del mismo.
- d) Recibir información del Prestador, clara, adecuada, veraz, oportuna y completa, tanto sea en las materias de información obligatoria a los Usuarios en general, como en aquellas en que el Usuario requiera información específica. En tanto no existiera un plazo específico, todo pedido de información de un Usuario, deberá ser evacuado dentro de los quince (15) días de presentada la solicitud.
- e) Obtener un trato deferente, transparente, equitativo y eficaz por parte del Prestador. Este habilitará obligatoriamente en cada una de las Oficinas de Atención al Usuario, un Libro de Quejas foliado correlativamente, donde los Usuarios asentarán los reclamos y/o comentarios relativos al trato recibido. Cada funcionario o empleado del Prestador, cualquiera sea su jerarquía, deberá llevar en forma visible una identificación personal, y en toda copia, acuse de recibo y demás documentación que se entregue al Usuario, se aclarará la identidad y cargo del empleado o funcionario actuante. El Prestador deberá sustanciar una actuación verificativa interna, cada vez que reciba alguna queja acerca del trato dispensado al Usuario, debiendo resolverla dentro de los quince (15) días de su

presentación. Concluida la verificación interna, el Prestador comunicará al Usuario denunciante, la decisión recaída.

- f) Obtener asesoramiento y asistencia relativa al estado y funcionamiento de las instalaciones internas, y a los medios de acción preventivos para el mejor aprovechamiento de los servicios, los que serán proporcionados por el Prestador dentro de los cinco (5) días de recibida la respectiva solicitud. La actividad del Prestador al respecto, se limitará al control y verificación de las instalaciones, y a la indicación de las acciones que el Usuario debe realizar a los efectos de la reparación o adecuación respectiva..
- g) Recibir los reintegros a que tuviere derecho por pagos efectuados en demasía, en dinero efectivo o mediante la acreditación del valor respectivo en la factura de vencimiento más próxima, hasta cancelar el crédito. En todos los casos, el reintegro deberá incorporar los intereses devengados desde el momento de nacimiento del crédito, hasta el día del reembolso o acreditación, a la tasa de interés establecida para los recargos por mora en el pago de las facturas.
- h) Exigir, administrativa o judicialmente, la reparación integral de las consecuencias dañosas referidas a derechos o intereses afectados por el accionar del Prestador. La exigencia en sede administrativa, será planteada bajo la forma de reclamo, observándose el procedimiento establecido en este Reglamento.

Artículo 8°.- Obligaciones de los Usuarios. La enunciación de las obligaciones de los Usuarios contenida en el presente artículo, no impide o limita la aplicación de otras obligaciones establecidas en la Ley de Defensa del Consumidor N° 1.334/1999, en la Ley N° 1.614/2000, y en la Reglamentación emergente, particularmente en los Reglamentos de Calidad del Servicio, Tarifario y de Infracciones y Sanciones, y en otras regulaciones que fueren aplicables, las que deberán tenerse como parte integrante del presente Reglamento.

Constituyen obligaciones de los Usuarios, las siguientes:

- a) Cumplir con las disposiciones relativas a la conexión obligatoria de los servicios y demás normas vinculadas a la prohibición de operar sistemas de autoprovisión, sin la autorización del Prestador.
- b) Hacer uso de los servicios sin dañar, ni poner en riesgo la infraestructura y equipamiento de los sistemas y/o los bienes de terceros.
- c) Mantener en buen estado las instalaciones internas desde la conexión domiciliaria, evitando pérdidas de agua potable o fuga de efluentes.
- d) Cumplimentar las obligaciones relativas a conexiones y medidores establecidas en el Reglamento de Calidad del Servicio.
- e) Facilitar las actividades de control e inspección del Prestador.
- f) Pagar puntualmente las facturas que se emitan.
- g) Acatar estrictamente las prohibiciones relacionadas con comportamientos que contravengan el uso de los servicios.

- h) Informar al Prestador sobre fugas o pérdidas que detecte en las redes públicas.
- i) Abstenerse de manipular las instalaciones y medidores, y de incurrir en los demás comportamientos prohibidos por las normas vigentes.
- j) Abstenerse de descargar a las redes de alcantarillado sanitario aguas residuales o desechos industriales que se encuentren prohibidos por las normas vigentes, asegurando que la calidad de las descargas a dichas redes se ajuste a los parámetros indicados en el Reglamento de Calidad del Servicio, y demás normas que resulten aplicables.
- k) No descargar aguas de lluvias en las redes de alcantarillado sanitario, y viceversa.
- l) Cumplimentar las recomendaciones formuladas por el Prestador, acerca del estado y funcionalidad de las instalaciones internas.
- m) Contar, en el caso de Usuarios industriales del servicio de provisión de agua potable, con tanques o cisternas para mantener un volumen mínimo equivalente a doce (12) horas de su respectivo proceso productivo. Ello, a los efectos de mitigar cortes imprevistos que pudieran dañar sus instalaciones o perjudicar su producción. El Usuario deberá comunicar al Prestador dicho volumen de reserva dentro del plazo de seis (6) meses, contados a partir de la fecha de entrada en vigencia del presente Reglamento.

Artículo 9°.- Prohibición de Suministrar Agua Potable a Otro Predio. El servicio de provisión de agua potable proveído por el Prestador, beneficiará exclusivamente al inmueble para el que fue solicitada la conexión, quedando prohibido al usuario de dicha conexión:

- a) Derivar agua potable a otro predio.
- b) Comercializar o disponer de agua potable para su distribución o uso por terceros extraños a los residentes del inmueble.

En caso de detectar alguna de las situaciones descriptas, el Prestador estará facultado a: (i) impulsar el trámite sancionatorio respectivo; (ii) proceder al cegamiento y/o la inutilización de la derivación y/o los mecanismos utilizados para disponer el agua potable a favor de terceros; y (iii) suspender el suministro de agua potable al inmueble, en el caso que, intimado el cese, el Usuario responsable no hubiere cesado su accionar, dentro de las veinticuatro (24) horas de recibida la intimación. Las prohibiciones referidas alcanzan a las personas que residen en el inmueble objeto de la conexión.

Solo en casos excepcionales, a petición del Usuario, y por razones debidamente justificadas en la actividad del mismo, y las condiciones del predio, el Prestador podrá autorizar el suministro de agua a terceros, en las condiciones particulares que determine. Ninguna petición en este sentido será admisible, en caso que se pretenda convalidar alguna disposición irregular de agua potable existente.

Artículo 10°. **Prohibición de Uso de Bombas de Succión.** Se prohíbe el uso de bombas de succión conectadas desde la red de distribución, para procurar la provisión de agua potable. El incumplimiento de esta prohibición se sancionará como infracción grave del Usuario, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que pudieren corresponder.

TITULO IV

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES

CAPITULO UNICO

Artículo 11º.- Derechos de los Prestadores. Sin perjuicio de los derechos que confiere al Prestador la Ley N° 1.614/2000 y la Reglamentación emergente, constituyen derechos de los Prestadores, los siguientes:

- a) Ejercer el control y custodia de las infraestructuras, instalaciones, redes y demás bienes de la Concesión y/o Permiso, formulando las acciones necesarias para prevenir toda acción que limite la existencia y/o funcionamiento y/o capacidad de los mismos.
- b) Percibir los importes que correspondan a los servicios y demás prestaciones y trabajos que efectúe, con arreglo al Reglamento Tarifario, demás Resoluciones, que emita el ERSSAN, y el Contrato de Concesión y/o Permiso, respectivamente.
- c) Inspeccionar las conexiones de los servicios, y la situación de las redes públicas, cuando resulte necesaria la actualización del Registro de Usuarios, y/o a los fines de prevenir e impedir acciones de fraude que perjudiquen al servicio y al Prestador, estando facultado a obtener el auxilio de la fuerza pública para detectar o eliminar las conexiones clandestinas existentes.
- d) Acceder a las instalaciones intradomiciliarias cuando el Prestador presuma que las mismas se encuentran en condiciones perjudiciales para el sistema, y/o en las situaciones contempladas en la Ley N° 1.614/2000, la Reglamentación emergente y el presente Reglamento.
- e) Aplicar las sanciones que correspondan, en caso de comprobar la configuración de alguna infracción prevista en el Reglamento de Infracciones y Sanciones, previa observación del procedimiento establecido.
- f) Autorizar el funcionamiento de sistemas de autoprovisión de servicios en la forma que se determina en el Reglamento de Calidad del Servicio.

Artículo 12º.- Obligaciones de los Prestadores. Sin perjuicio de las obligaciones contempladas en la Ley N° 1.614/2000 y la Reglamentación emergente, y de las obligaciones de fiscalización y control del ERSSAN, constituyen obligaciones genéricas de los Prestadores exigibles por los Usuarios, las siguientes:

- a) Garantizar la calidad y continuidad en la prestación de los servicios.
- b) Celebrar con el Usuario un Contrato de Prestación del Servicio y cumplir con los compromisos allí pactados.
- c) Prodigar a los Usuarios un trato respetuoso y sin discriminaciones entre grupos o personas involucradas.

- d) Instalar a cada nuevo Usuario del servicio de provisión de agua potable, un medidor de consumo, salvo excepciones autorizadas por el ERSSAN.
- e) Comunicar a los Usuarios, toda modificación del Régimen Tarifario y de los niveles de tarifas.
- f) Organizar un sistema de atención al Usuario, en la forma establecida en este Reglamento.
- g) Establecer mecanismos eficientes para la solución de los conflictos que puedan surgir con los Usuarios.
- h) Implementar un registro de solicitudes y reclamos presentados por los Usuarios, habilitando cursos de acciones expeditivos para la respectiva respuesta.
- i) Implementar un procedimiento claro y expedito para atender los casos calificados como de emergencia o de contingencias del servicio, el que será ampliamente divulgado para conocimiento de los Usuarios. En tal sentido deberá contarse con una atención permanente de emergencia, durante las veinticuatro (24) horas del día.
- j) Informar, amplia y oportunamente, a los Usuarios, sobre las alteraciones de calidad de los servicios, resulten éstas programadas o imprevistas, con indicación de las causales que motivan dichos eventos, el tiempo estimado de persistencia, los procedimientos correctivos que se aplicarán y conducta que deben adoptar los Usuarios.
- k) Llevar un registro de las anomalías de calidad del servicio e informar al ERSSAN, inmediatamente después de toda situación anormal, que afecte o pueda poner en riesgo la salud pública.
- l) Suministrar a los Usuarios la información relacionada con el manejo adecuado de las redes internas, además del uso y ventajas de los artefactos sanitarios de bajo consumo.
- m) Realizar campañas de educación sanitaria para promover hábitos higiénicos en la comunidad y el uso racional del agua potable respectivamente. Las campañas deben incluir un componente de divulgación de los derechos y obligaciones de los Usuarios, respecto de la prestación de los servicios.
- n) Garantizar la correcta ejecución de las obras y servicios, inherentes al servicio; el cumplimiento de las normas de diseño y construcción; la calidad de los materiales y equipos, así como la adecuada operación y mantenimiento de las unidades de los sistemas, respondiendo por las consecuencias que se deriven de toda alteración a dichas obligaciones.
- o) Facilitar las tareas de control y seguimiento que debe realizar el ERSSAN, acerca de la calidad en la prestación de los servicios y en los demás aspectos contemplados en la Reglamentación emergente.
- p) Renovar y ampliar la infraestructura de los servicios de acuerdo a las obligaciones contractuales contraídas, de modo tal que la capacidad disponible responda a la demanda de la población. A tal efecto, mantendrá actualizados los planos de los sistemas, con el objeto de que se contemplen las ampliaciones efectuadas y/o a efectuar en las redes, y en los demás componentes de los mismos.

- q) Disponer, de acuerdo con las normas vigentes en la materia, los sólidos retenidos en rejas, cribas y otros dispositivos de tratamiento preliminar; los sedimentos y lodos generados en los procesos de tratamiento; así como las aguas derivadas del lavado de filtros y limpiezas de unidades.
- r) Cumplir las disposiciones sobre prevención y control de daños ambientales.
- s) Implementar un sistema permanente de inspección y mantenimiento preventivo de redes de alcantarillado sanitario, que minimice el riesgo de inundaciones por obstrucción o sobrecarga de los conductos y detecte oportunamente la presencia de sustancias tóxicas o peligrosas, respectivamente. En el programa de mantenimiento del alcantarillado sanitario, se incluirá la detección y eliminación de interconexiones entre colectores de aguas pluviales y los de aguas residuales, salvo en casos de sistemas combinados.

Artículo 13º.- Oficina de Atención al Usuario. Todo Prestador tendrá obligación de habilitar una Oficina de Atención al Usuario, para recibir, tramitar y responder las solicitudes y reclamos que presenten los Usuarios, en relación con los servicios que suministra.

La Oficina de Atención al Usuario deberá contar con infraestructura apropiada y personal suficiente y capacitado, para brindar información adecuada y atención expedita a las consultas y reclamos que se formulen.

Los derechos y obligaciones del Usuario tendrán una amplia difusión, a través de carteles y avisos colocados en los sitios de acceso al público dentro de las instalaciones del Prestador y especialmente, en las Oficinas de Atención al Usuario habilitadas.

TITULO V

LIMITACIONES ABSOLUTAS PARA LOS PRESTADORES

CAPITULO UNICO

Artículo 14º.- Prohibiciones. Sin perjuicio de las prohibiciones derivadas de los derechos y obligaciones establecidas en la Ley N° 1.614/2000, la Reglamentación emergente, y demás normas aplicables, ninguna acción u omisión en que incurra el Prestador, podrá:

- a) Finalizar la Prestación de Servicios sin justa causa; cambiar sus condiciones sin aprobación del ERSSAN; limitar los derechos del Usuario, o imponer la renuncia anticipada de los derechos conferidos a los Usuarios por la Ley N° 1.334/1999, la Ley N° 1.614/2000 y la Reglamentación emergente.
- b) Obligar al Usuario a adquirir cualquier bien o servicio que no tenga relación directa con el objeto del Contrato de Prestación del Servicio, o limitar su libertad de escoger bienes o servicios cuyos precios no estuvieren regulados.
- c) Exigir al Usuario algún tipo de garantía encaminada a asegurar el pago de cualquiera de los servicios prestados, exceptuando los servicios de expansión temporaria, según se prevé en el Reglamento de Calidad del Servicio.

- d) Presumir una manifestación de voluntad expresa del Usuario, salvo que se otorgue a éste un plazo prudencial para manifestarse en forma explícita, haciéndole saber con anticipación, el significado que se atribuirá al silencio una vez vencido el plazo otorgado.
- e) Obligar al Usuario a cumplir formalidades o presentar requisitos no establecidos, a los efectos de hacer valer sus derechos ante el Prestador, el ERSSAN, o terceros.

La comprobación de haber incurrido el Prestador, en alguna acción cuya limitación absoluta se establece, provocará la invalidez de lo resuelto en consecuencia, incluso de los procedimientos y decisiones que fueren emergente del acto inválido.

La revocación de las decisiones referidas podrá ser declarada por el ERSSAN, a instancia de la parte afectada o bien de oficio, luego de oír al Prestador y cumplirse el procedimiento indicado en el artículo 92° de la Ley N° 1.614/2000, respectivamente.

TITULO VI

SOLICITUDES Y RECLAMOS

CAPITULO UNICO

Artículo 15°.- Clasificación. Las solicitudes y reclamos se clasifican en técnicos y comerciales, en orden a las categorías de los aspectos de nivel de servicio referidos en el Anexo del presente Reglamento, y sin perjuicio de aquellos otros que resulten complementarios, conexos o afines en razón de la materia, a los enumerados.

Artículo 16°.- Presentación de Solicitudes. Será considerada como solicitud, toda petición referida a algún aspecto de nivel de servicio alcanzado por la clasificación del artículo anterior, orientada a obtener del Prestador la emisión expresa o tácita de una decisión que implique la realización de alguna acción u omisión concreta, y sin que hubiere mediado requerimiento anterior del mismo Usuario relativo al asunto.

Toda solicitud podrá ser efectuada en forma verbal o escrita, debiendo completarse los formatos previstos por el Prestador al efecto. Será el propio Prestador el que, en base a la solicitud presentada por el Usuario, complete el formato previsto, cuando el requirente no lo hubiere realizado, en el caso en que la solicitud fuere verbal, o cuando lo solicite el Usuario, indistintamente.

En caso de una solicitud verbal o por medio telefónico, el Prestador, formalizará un acta o completará el formato respectivo, indistintamente, no siendo necesaria la firma del interesado. También serán considerados como medios idóneos para presentar solicitudes, el envío de fax, o de mensajes por correo electrónico.

El Prestador habilitará en la Oficina de Atención al Usuario, un espacio físico dotado de suficiente comodidad, y con personal especializado para recibir solicitudes, incorporando asimismo, una plataforma telefónica, de fax y medios informáticos cuando corresponda para el procesamiento de las solicitudes recibidas.

Será condición para la recepción de solicitudes, la debida identificación del solicitante, consignando nombre y apellido, documento de identidad y domicilio. Serán admisibles las solicitudes efectuadas por la o el cónyuge del Usuario, y/o por cualquier representante, sin otra

formalidad que la de una simple autorización escrita suscripta por el Titular de la Conexión. Serán igualmente admisibles las solicitudes efectuadas a nombre o representación de terceros, cuando los aspectos de nivel de servicios involucrados invistan caracteres comunes a un grupo o conjunto de Usuarios, y fueren realizadas por una Asociación de Usuarios reconocida.

Toda solicitud deberá obligatoriamente expresar la pretensión concreta que debe satisfacer el Prestador, sin necesidad de que se mencionen los fundamentos normativos o jurídicos justificatorios, ello bajo apercibimiento de ser rechazada la solicitud, sin más trámite, por carecer de objeto.

Admitida la solicitud, cualquiera fuere la forma utilizada, se hará saber al solicitante, el número de registro asignado, el plazo previsto para la resolución, y la identidad o cargo de la persona responsable de despachar el caso.

Artículo 17º. Resolución de Solicitudes. Se considerará válida y con plenos efectos jurídicos, toda resolución proveniente de los funcionarios del Prestador que hubieren suscripto la misma, se encuentren o no autorizados o facultados expresamente para adoptar dicha resolución. El Prestador no podrá alegar ninguna cuestión de competencia derivada del funcionamiento de su organización interna, para anular y/o diferir la emisión de una decisión.

Será obligación del Prestador adoptar la resolución que corresponda, dentro del plazo establecido en este Reglamento. Vencido el plazo, solo el solicitante tendrá derecho a considerar el silencio como denegatorio, lo que no exime al Prestador de afrontar las consecuencias sancionatorias por el incumplimiento incurrido.

La decisión será notificada por escrito al solicitante a su domicilio, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de adoptada. La notificación será igualmente válida, si esta se efectuare por fax o correo electrónico, cuando la solicitud hubiere sido presentada utilizando dichos medios.

Artículo 18º. Reglas Generales para Reclamos. Se considerará formalizado un reclamo, cuando el Usuario manifiesta su disconformidad respecto de cualquier aspecto de nivel del servicio que le afecta y que provenga de una decisión u omisión explícita o implícita del Prestador, o del trato observado por el Prestador con relación al ejercicio de sus derechos. Ello, siempre y cuando el evento que lo motiva hubiera tenido lugar, o se ha producido, como máximo, dentro de los doce (12) meses continuos anteriores a la fecha de presentación del reclamo. No se admitirá la existencia de hechos o actos que interrumpan dicho plazo de caducidad. Los reclamos relativos a facturación tendrán el plazo de caducidad particular que se establece en este Reglamento.

Artículo 19º.- Tramitación de Reclamos. La tramitación de los reclamos se regirá por las siguientes reglas:

- a) **Presentación.** El reclamo podrá ser efectuado en los lugares, y por cualquiera de las formas y medios indicados en el artículo 16º del presente Reglamento.
- b) **Requisitos.** Además de los datos personales, el reclamante deberá: (i) identificar la naturaleza del reclamo; (ii) fundamentar la causa del mismo; y (iii) adjuntar aquellos documentos que obren en su poder, y que sirvan de apoyo o fundamento del mismo. El reclamante podrá solicitar la realización de cualquier diligencia de prueba orientada a avalar la procedencia del reclamo. Ningún cargo o derecho será establecido para la presentación de un reclamo.

- c) **Recepción.** El Prestador hará saber por escrito al reclamante: (i) el número de registro del reclamo; (ii) el plazo previsto para la emisión de la resolución, consignando los efectos del silencio y el derecho de recurrir en apelación ante el ERSSAN en instancia posterior; y (iii) el o los funcionarios habilitados para despachar el caso, identificando sus respectivos cargos.
- d) **Forma de sustanciación.** El Prestador habilitará un legajo o expediente para la sustanciación del reclamo, donde incorporará de oficio todos aquellos elementos documentarios inherentes al reclamo del Usuario. El Prestador deberá efectuar las pruebas requeridas por el usuario reclamante, y aquellas otras que considere igualmente pertinentes. En caso de habilitarse medidas probatorias, solicitadas o no por el usuario reclamante, las diligenciará sin ninguna notificación y en el menor plazo posible. Solo por razones excepcionales -motivadas en el diligenciamiento de las medidas probatorias- se justificará una prórroga del plazo de resolución, no superior a los diez (10) días. Para que la prórroga dispuesta resulte válida, deberá ser notificada al reclamante, como mínimo con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación al vencimiento del plazo previsto para la emisión de la resolución.
- e) **Resolución.** Respecto de la competencia de los funcionarios autorizados a adoptar resoluciones en materia de reclamos, rigen las reglas del artículo 17° de este Reglamento. La resolución relativa a la reclamación será clara en cuanto a la admisión o no del planteo, debiendo incluir las medidas que correspondan tendientes a la ejecución de lo resuelto. El silencio del Prestador, vencido el plazo para la emisión de la decisión, será considerado para el Usuario como denegatorio del reclamo, sin necesidad de intimación o aviso alguno por parte del reclamante.
- f) **Notificación.** El Prestador deberá notificar, por escrito y al domicilio del reclamante, la resolución adoptada, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de la fecha de su emisión. En el mismo acto dejará constancia del derecho del Usuario a la revisión de lo resuelto, por vía de la reconsideración, ante el mismo Prestador, y el plazo dentro del cual podrá ejercerlo. Se informará asimismo del derecho a plantear recurso de apelación ante el ERSSAN, y el plazo respectivo.

Artículo 20°.- Reclamos Sobre Facturación del Servicio. Los reclamos relativos a la facturación del servicio, estarán regidos por las normas específicas del Reglamento de Calidad del Servicio y las que se establecen a continuación. En lo que no se oponga a dichas regulaciones específicas, serán de aplicación las reglas generales del artículo 19° del presente Reglamento.

Se considera reclamo por facturación, a toda disconformidad del Usuario relativa a los consumos, y demás conceptos incluidos en la factura, así como sobre los valores aplicados a dichos rubros.

Los reclamos relativos a la facturación del servicio deberán ser presentados dentro de los quince (15) días de recibida la respectiva factura, salvo que hubiere mediado impedimento debidamente justificado por el Usuario, cuya prolongación no superará quince (15) días.

Cuando el reclamo se refiera a los consumos registrados, el Prestador deberá determinar la configuración de fugas internas o externas, o cualquier anomalía que pudiere haber generado el exceso de consumo denunciado. Será obligación del Prestador realizar una exhaustiva

inspección en el inmueble y en la conexión, incluyendo el medidor, y en su caso, llevar a cabo pruebas de exactitud, muestreos testigo de consumos, y toda otra diligencia conducente a identificar la existencia del problema y su respectiva causa. La inspección deberá realizarse, dentro de los diez (10) días de recibido el reclamo. El Usuario deberá facilitar la inspección de las instalaciones internas, bajo apercibimiento de desestimarse el reclamo.

En caso de no detectarse anomalías en la conexión e instalaciones cuya operación y mantenimiento son responsabilidad del Prestador, se le hará saber dicho resultado al Usuario reclamante, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de finalizada la verificación. El Usuario, en tal caso, podrá requerir una nueva verificación, incluso indicando los procedimientos técnicos que deberían sustanciarse. El costo de la segunda inspección y verificación estará a cargo del Usuario, y será facturado en el período siguiente, juntamente con los servicios facturados en esa oportunidad. La inspección será efectuada dentro de los cinco (5) días siguientes de suscripto el compromiso de pago de los costos respectivos, siendo obligación del Prestador expedirse, finalmente, dentro de los cinco (5) días siguientes.

El reclamo será admitido cuando, el desvío de consumo detectado con relación al consumo facturado fuere superior al cinco por ciento (5%), y la causa no fuere atribuible al Usuario. En tal caso la refacturación del o los períodos alcanzados por el reclamo se efectuará sobre la base de la primera medición válida posterior o la facturación promedio, en su defecto; y las diferencias respecto del valor pagado durante la sustanciación del reclamo, con más los intereses respectivos, calculados a la tasa aplicable al pago de las facturas en mora, serán acreditadas en la primera facturación posterior. En ambos casos, se aplicarán las tarifas vigentes durante el periodo cuestionado.

Artículo 21°.- Obligación de Pago Durante la Gestión del Reclamo por Facturación. La sola presentación de un reclamo por facturación del servicio, promoverá que el Prestador autorice al Usuario a pagar por el período reclamado, el valor equivalente al promedio de los últimos seis (6) períodos de consumo o del plazo menor, en caso que el usuario no tuviere dicha antigüedad. Se excluirá del computo del promedio, el período reclamado. El Prestador habilitará un formato especial que servirá como factura provisoria, a los efectos de dicho pago.

La facturación provisoria podrá extenderse, como máximo, por dos (2) períodos, lapso durante el cual el reclamo deberá ser sustanciado y resuelto en la forma indicada en el artículo 20° de este Reglamento. La factura provisoria será instrumento válido a los efectos de la suspensión del servicio por falta de pago.

Una vez resuelto el reclamo, se procederá a la refacturación del o los períodos sujetos a facturación provisoria, en función de los alcances de la resolución, observándose al respecto el mecanismo señalado en el artículo 20° de este Reglamento.

En ningún caso, serán refacturados valores que excedan del consumo registrado que hubiere sido objeto de reclamo, aún cuando del proceso de verificación surgiese un excedente de consumo omitido en la facturación.

Artículo 22°. **Plazos para Responder a Solicitudes y Reclamos.** El Prestador dispondrá de los plazos previstos en los cuadros N° 1 y N° 2 siguientes, para dar una solución en forma satisfactoria al usuario, respecto a solicitudes y reclamos que reciba. Todo asunto no previsto en la categorización de dichos cuadros tendrá un plazo de treinta (30) días.

CUADRO N° 1	
Aspectos Técnicos del Nivel del Servicio	Plazo
Solicitud de instalación de la conexión domiciliaria de agua potable	5 días de la presentación
Solicitud de desconexión de la conexión domiciliaria de agua potable	10 días de la presentación
Solicitud de reconexión de la conexión domiciliaria de agua potable	24 horas de la presentación
Reparación de vereda	5 días
Reparación de calles	5 días
Pérdidas en la vía pública	48 horas
Interrupción del servicio de agua potable	48 horas
Reclamos por calidad de agua potable	24 horas
Solicitud de instalación de la conexión de alcantarillado sanitario	5 días
Solicitud de reconexión de la conexión de alcantarillado sanitario	24 horas
Taponamiento de colectores	48 horas
Taponamiento de la conexión domiciliaria	48 horas
Filtraciones	5 días
Falta de tapa en registro de inspección de alcantarillado sanitario	48 horas
Reclamos por desbordes del alcantarillado sanitario en la vía pública	48 horas

CUADRO N° 2		
Aspectos Comerciales del Nivel del Servicio	Plazo	
Nuevos Usuarios	10	días
Discontinúaciones voluntarias	10	días
Reconexiones voluntarias	48	horas
Pago por débito automático	60	días
Consultas varias	30	días
Cortes en proceso	N/C	
Cortes efectivos	N/C	
Reconexiones	24	horas
Cortes por error	24	horas
Subdivisiones, anexionas, divisiones	30	días
Ajustes de crédito	30	días
Correcciones de saldo	30	días
Reclamos de medidores	10	días
Clandestinos	N/C	
Solicitud de exoneración de pago	30	días
Agua para construcción	10	días
Certificado de no adeudar	10	días

N/C : No corresponde fijar un plazo pues es un proceso interno del Prestador y la fijación de un plazo máximo no reporta ningún beneficio para lo Usuarios.

Artículo 23°.- Recurso de Reconsideración.- Todo Usuario podrá ejercer el recurso de reconsideración ante el mismo Prestador, con el objeto que éste revoque la resolución expresa o tácita adoptada respecto de una solicitud o reclamo presentado por el mismo Usuario. El ejercicio de este derecho es potestativo del Usuario, pero una vez planteado el Usuario deberá esperar su resolución, antes de interponer el recurso de apelación ante el ERSSAN, salvo desestimiento expreso. Presentada una reconsideración, será obligación del Prestador, impulsar el trámite previsto a continuación.

- a) **Formalidades.** El pedido de reconsideración deberá formularse por escrito, y ser entregado en las oficinas de atención al Usuario del Prestador, dentro de los diez (10) días de notificada la resolución objeto del recurso. El Prestador no podrá alegar, en ningún caso, la extemporaneidad de la presentación, cuando mediare denegatoria por silencio. El recurso no estará sujeto a ninguna otra formalidad. La reconsideración se tramitará en el mismo legajo o expediente de la solicitud o el reclamo denegado.
- b) **Contenido.** El usuario recurrente podrá limitarse a insistir con la solicitud o el reclamo original, señalando simplemente que el Prestador no ha tenido en cuenta los fundamentos de aquellos, o bien, podrá criticar fundadamente los argumentos esgrimidos en la resolución recurrida.

- c) **Resolución.** El recurso de reconsideración será resuelto por un funcionario de nivel jerárquico superior al que hubiere emitido la resolución recurrida, salvo que dicha instancia superior no existiese dentro de la organización interna del Prestador. La reconsideración será resuelta dentro del plazo máximo de diez (10) días de presentada. Este plazo podrá extenderse por cinco (5) días más, cuando deban realizarse diligencias adicionales de prueba. Para que la prórroga dispuesta resulte válida, deberá ser notificada al reclamante, como mínimo con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación al vencimiento del plazo máximo fijado para su resolución.

El silencio del Prestador, vencido el plazo establecido para la emisión de la resolución, será considerado como denegatorio de la reconsideración, sin necesidad de intimación o aviso alguno por parte del usuario recurrente, quedando habilitada la vía del recurso de apelación ante el ERSSAN.

- d) **Notificación.** El Prestador deberá notificar, por escrito y en el domicilio del Usuario, la resolución adoptada, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de la emisión de la misma, con excepción de la resolución denegatoria por silencio. En el mismo acto de la notificación, se dejará constancia del derecho del Usuario de recurrir la resolución del Prestador ante el ERSSAN, por vía del recurso de apelación. Se indicará además el plazo y lugar de presentación del citado recurso.

TITULO VII

APELACION ANTE EL ERSSAN

CAPITULO UNICO

Artículo 24°.- Recurso de Apelación ante el ERSSAN.- Toda resolución expresa o tácita recaída en relación al reclamo o recurso de reconsideración, podrá ser objeto de apelación por parte del Usuario afectado, ante el ERSSAN.

El ejercicio y tramitación de este recurso estará sujeto al cumplimiento de las siguientes reglas:

- a) **Usuario Legitimado.** El recurso de apelación deberá ser deducido por el mismo usuario que hubiere presentado el reclamo original.
- b) **Formalidades.** El recurso será presentado por escrito en la Oficina de Atención al Usuario del ERSSAN, dentro de los quince (15) días de notificada la resolución, objeto del recurso. El usuario recurrente deberá formular su impugnación precisa y circunstanciada de la resolución apelada, no pudiendo ofrecer nuevos medios de prueba. La omisión de dicha fundamentación dará motivo al inmediato rechazo de la apelación.
- c) **Remisión de Antecedentes.** El ERSSAN remitirá copia del escrito de apelación al Prestador, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de recibido. El Prestador deberá, en el plazo máximo de cinco (5) días, enviar los antecedentes y legajo completo del caso, y de considerarlo conveniente, emitir sus argumentos relativos al contenido del recurso de apelación.

d) **Sustanciación.** El ERSSAN podrá realizar las diligencias de prueba que estime oportunas, incluso requerir al Prestador, documentación adicional o informes especiales, los que deberán ser cumplimentados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de notificado el requerimiento. El ERSSAN podrá, alternativamente, intentar la conciliación del caso, a través del acuerdo entre las partes.

e) **Resolución.** El ERSSAN deberá emitir resolución dentro del plazo máximo de sesenta (60) días, contado a partir de la fecha de recepción del recurso, plazo dentro del cual deberá sustanciar la íntegra tramitación del caso.

La resolución del ERSSAN se limitará a revocar, total o parcialmente, la resolución recurrida, indicando, en su caso, los efectos emergentes, o confirmando lo actuado y/o resuelto por el Prestador.

f) **Ejecución de la Resolución.** La resolución que adopte el ERSSAN, será notificada a las partes dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de emitida, y será cumplida por el Prestador o el Usuario, según corresponda, dentro de los diez (10) días siguientes de la fecha de notificación.

Todo planteo judicial que alguna de las partes formule en la esfera judicial, relativo a la juridicidad de la resolución del ERSSAN, no suspenderá la ejecución de la resolución de éste, salvo resolución del Organismo Judicial respectivo.

TITULO VIII

INFRACCIONES Y SANCIONES

CAPITULO UNICO

Artículo 25º.- Infracciones y Sanciones al Prestador.- Las infracciones en que incurra el Prestador, las sanciones que se deriven de ellas, y el procedimiento para la aplicación de las mismas, se encuentran definidos en el Reglamento de Infracciones y Sanciones de los Servicios de Provisión de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario

Artículo 26º.- Infracciones y Sanciones a los Usuarios.- Las infracciones en que incurran los Usuarios, las sanciones que se deriven de ellas, y el procedimiento para la aplicación de las mismas, se encuentran definidos en el Reglamento de Infracciones y Sanciones de los Servicios de Provisión de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario.

Artículo 27º. Vigencia del Reglamento.- El Reglamento de Usuarios entrará en vigencia a partir del día siguiente de la correspondiente publicación.

ANEXO

TRAMITES VINCULADOS AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

1.- SOLICITUDES Y RECLAMOS TÉCNICOS

Las solicitudes y reclamos técnicos sobre aspectos del nivel de los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario, son los que se indican a continuación:

1.1.- Solicitud de Conexión del Servicio de Provisión de Agua Potable

Es el trámite por el cual el propietario, condómino, poseedor o tenedor legal de un inmueble ubicado en el área de la Concesión y/o Permiso, solicita al Prestador, la conexión del servicio de provisión de agua potable.

1.2.- Solicitud de Desconexión o No Conexión del Servicio de Provisión de Agua Potable

Es el trámite por el cual un Usuario solicita la desconexión o no conexión del servicio de agua potable para un inmueble deshabitado o baldío.

1.3.- Solicitud de Reconexión del Servicio de Provisión de Agua Potable.

Es el trámite por el cual un Usuario que con anterioridad solicitó y obtuvo la desconexión del servicio de agua potable o sufrió el corte por falta de pago, solicita su reconexión.

1.4.- Solicitud de Conexión Domiciliaria del Servicio de Alcantarillado Sanitario

Es el trámite por el cual el propietario, condómino, poseedor o tenedor legal de un inmueble ubicado en el área de la Concesión y/o Permiso, solicita al Prestador, la conexión del servicio de provisión de alcantarillado sanitario.

1.5.- Solicitud de Desconexión o No Conexión del Servicio de Provisión de Alcantarillado Sanitario.

Es el trámite por el cual un Usuario solicita la desconexión o no conexión del servicio de alcantarillado sanitario para un inmueble deshabitado o baldío.

1.6.- Solicitud de Reconexión del Servicio de Alcantarillado Sanitario.

Es el trámite por el cual un Usuario, que con anterioridad solicitó y obtuvo la desconexión del servicio de alcantarillado sanitario o sufrió el corte por falta de pago, solicita su reconexión a la red.

1.7.- Reclamo por Reparación de Veredas

Es el reclamo de un Usuario, efectuado al Prestador, por cualquier medio, para la reparación de veredas de un inmueble ubicado en el área servida –de cualquier tipo y material-, dañadas como consecuencia de trabajos ejecutados por aquel, y con motivo de la prestación del servicio de provisión de agua potable y/o alcantarillado sanitario.

La reparación de veredas deberá efectuarse de modo tal que se reconstituya al mismo estado en que se encontraba antes de ejecutado el trabajo que originó la rotura o modificación de su estado.

1.8.- Reclamo por Reparación de Calles

Es el reclamo de un Usuario, efectuado al Prestador, por cualquier medio, para la reparación del pavimento de las calles del área servida - sean éstas de hormigón, asfalto u otro material- dañadas como consecuencia de trabajos ejecutados por aquel, y con motivo de la prestación del servicio de provisión de agua potable y/o alcantarillado sanitario.

La reparación del pavimento de las calles, deberá efectuarse de acuerdo a las normas técnicas que permitan el tránsito vehicular, en las mismas condiciones en que se encontraban antes de la ejecución de los trabajos.

1.9.- Reclamo por Pérdidas en la Vía Pública

Es el reclamo efectuado al Prestador por un Usuario o persona afectada, por cualquier medio, para que aquel repare una pérdida visible o semivisible de agua en la vía pública, ya sea en la calle o vereda, originada por cualquier tipo de rotura o mal funcionamiento de los elementos constitutivos de la red de provisión de agua potable o alcantarillado sanitario.

1.10.- Reclamo por Interrupción de la Provisión del Servicio de Agua Potable

Es el reclamo efectuado por un Usuario al Prestador, cuando no dispone, a nivel de su conexión domiciliaria, de agua potable en cantidad suficiente de acuerdo al destino del inmueble, y a la presión adecuada, no pudiendo satisfacer sus requerimientos normales de consumo de agua, siempre que la causa no sea atribuible al deficiente estado de sus instalaciones sanitarias internas.

1.11.- Reclamo por la Calidad de Agua Potable

Es el reclamo efectuado por un Usuario al Prestador, por deficiencias en la calidad del agua potable que recibe.

Deberá entenderse por deficiencias en la calidad, a toda agua sobre la que no se pueda asegurar su potabilidad conforme a las normas vigentes, así como su carácter incoloro y carente de turbiedad.

Podrá plantearse reclamos respecto de cualquier otro parámetro de calidad, contenido en las normas en vigencia, susceptible de ocasionar perjuicio a la salud humana.

Por lo general, los reclamos refieren a las características físicas inapropiadas del agua, pudiendo mencionarse entre los más frecuentes, los siguientes:

1.11.1.- Por turbiedad, producto de reparaciones o rehabilitaciones en líneas de distribución cercanas al inmueble del Usuario reclamante.

1.11.2.- Por olor desagradable debido a subproductos de la desinfección.

1.11.3.- Por sabor inadmisibles debido a excesiva cantidad de cloro residual.

1.12.- Reclamo por Taponamiento del Colector

Es el reclamo efectuado por un Usuario al Prestador, cuando se produce –por cualquier motivo– un taponamiento en el colector frentista del alcantarillado sanitario, que provoca un deficiente o nulo escurrimiento del líquido residual en las instalaciones internas del inmueble afectado.

1.13.- Reclamo por Taponamiento de la Conexión Domiciliaria

Es el reclamo efectuado por un Usuario al Prestador, cuando una obstrucción a nivel de su conexión domiciliaria, impide el escurrimiento normal del líquido residual desde la conexión domiciliaria, al colector del sistema de alcantarillado sanitario.

1.14.- Reclamo por Filtraciones

Es el reclamo efectuado por un Usuario al Prestador, cuando las filtraciones de agua o de líquido residual, proveniente de la red de agua potable o de la red de alcantarillado sanitario, afectan paredes, pisos, o partes estructurales del inmueble su propiedad, condominio, tenencia o posesión legal.

Por lo general, las filtraciones se manifiestan en sótanos, subsuelos, garages subterráneos, y toda otra construcción bajo nivel de vereda.

1.15.- Reclamo por Falta de Tapa en los Registros de Inspección

Es el reclamo efectuado por un Usuario, o cualquier persona afectada, al Prestador, por inexistencia de tapa en los registros de inspección del sistema de alcantarillado sanitario, tapa mal colocada, en estado deficiente o rotas, y toda otra situación que provoque peligro para la seguridad pública.

1.16.- Reclamo por Desbordes del Sistema de Alcantarillado Sanitario en la Vía Pública.

Es el reclamo efectuado por un Usuario al Prestador, para que elimine -en un plazo razonable- los desbordes de conductos del alcantarillado sanitario que se manifiestan por afloramientos de líquido residual, a través de la tapa del registro de inspección o a través de cualquier otro componente de la red de alcantarillado sanitario.

2.- SOLICITUDES Y RECLAMOS COMERCIALES

Las solicitudes y reclamos comerciales vinculados con la provisión de agua potable y alcantarillado sanitario, son los que se indican a continuación:

2.1.- Solicitud de Cambio de Titular de la Conexión

Es la solicitud efectuada por un Usuario al Prestador, por cualquier medio habilitado, para modificar el nombre del titular de la conexión a la cual se factura el servicio. En principio, el trámite de la solicitud debería ser de resolución inmediata.

2.2.- Solicitud de Cambio de Dirección Postal

Es la solicitud efectuada por un Usuario al Prestador, por cualquier medio habilitado, para modificar la dirección postal registrada, por una distinta, donde pretende se le remitan las facturas de los servicios. En principio, el trámite de la solicitud debería ser de resolución inmediata.

2.3.- Solicitud de Desconexión de los Servicios

Es la solicitud efectuada por un Usuario al Prestador, para que proceda a desconectar el inmueble de la red de provisión del servicio de agua potable o alcantarillado sanitario, por un tiempo determinado, fundada en causa justificada. Está vinculada directamente con la solicitud de desconexión.

2.4.- Solicitud de Reconexión de los Servicios

Es la solicitud efectuada por un Usuario al Prestador, para volver a conectar el inmueble a la red de provisión del servicio de agua potable o de alcantarillado sanitario. Está vinculada directamente con la solicitud de reconexión.

2.5.- Solicitud de Pago por Débito Automático

Es la solicitud efectuada por un Usuario al Prestador, para debitar el importe de las facturas en forma automática, de las cuentas bancarias personales o de las tarjetas de crédito o débito que el Usuario denuncie al efecto.

2.6.- Solicitud de Facturación en Condición Especial

Es la solicitud efectuada por un Usuario al Prestador, para obtener una condición especial de facturación, por razón de edad u otros motivos que acredite aquel y se encuentre previsto en el Reglamento Tarifario vigente. En principio, el trámite de la solicitud, debería ser de resolución inmediata.

2.7.- Solicitud de Verificación de Pagos Efectuados Ante el Propio Prestador

Es el trámite efectuado por un Usuario que paga las facturas en las Oficinas Comerciales del Prestador, para que verifique y contabilice la cantidad de pagos directos realizados. En principio, el trámite de la solicitud, debería ser de resolución inmediata.

2.8.- Solicitud de Pago de Deuda en Cuotas.

Son las solicitudes efectuadas por un Usuario al Prestador, para cancelar deudas vencidas e impagas, en pagos mensuales sucesivos. En principio, el trámite de la solicitud, debería ser de resolución inmediata.

2.9.- Solicitud de Exoneración de Pago

Es el trámite efectuado por un Usuario al Prestador, para exonerarse del pago por la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, por encontrarse beneficiado por alguna exención legal. En principio, el trámite de la solicitud, debería ser de resolución inmediata.

2.10.- Solicitud de Provisión de Agua Potable para Construcción y Otros Servicios Temporales

Es el trámite efectuado por un Usuario ante Prestador, para que habilite la provisión del servicio de agua potable, destinado exclusivamente para la construcción de obras civiles y otros servicios temporales. Requiere, para su resolución, una tramitación especial.

2.11.- Solicitud de Certificación de No Adeudar

Es el trámite efectuado por un Usuario o Escribano Público, para que el Prestador emita una certificación que acredite de manera fehaciente, que el inmueble no registra deuda por la provisión de los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario o por otros conceptos.

2.12.- Reclamo por Medidores

Es el trámite efectuado por un Usuario al Prestador, por disconformidad con la facturación del servicio medido.

Generalmente este tipo de reclamo se funda en problemas de lectura, de funcionamiento o rotura, de fugas internas etc. del medidor.

3. OTRAS TRAMITACIONES

3.1.- Incorporación de Nuevos Usuarios

Es la tramitación que lleva a cabo el Prestador para formalizar la incorporación de nuevos Usuarios a la prestación del servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario, como consecuencia de solicitudes de conexiones en áreas ya servidas, por la expansión de las redes de provisión en áreas no servidas, y por regularización de situaciones de clandestinaje.

3.2.- Procedimiento de Corte en la Provisión del Servicio de Agua Potable.

Es la tramitación iniciada por el Prestador, encaminada a disponer el corte de la provisión del servicio de agua potable, por falta de pago u otras razones establecidas en forma expresa por las Reglamentaciones, pendiente de efectivización.

3.3.- Corte Efectivo en la Provisión de Agua Potable

Es la medida dispuesta por el Prestador y ejecutada de acuerdo al procedimiento establecido al efecto.

3.4.- Reconexión

Es la acción llevada a cabo por el Prestador, para reconectar el servicio de provisión de agua potable cortado, luego que el Usuario procede a regularizar la situación que originó la medida.

3.5.- Corte por Error

Es la acción llevada a cabo por el Prestador, para reconectar el servicio de provisión del servicio de agua potable, que fuere cortado por error, de cualquier naturaleza.

3.6.- Alteración de la Facturación por Anexiones y Divisiones

Es la situación que se produce cuando la facturación de un Usuario se altera, respecto a los consumos habituales, provocada por anexiones y subdivisiones del inmueble.

3.7.- Ajuste y Corrección de la Facturación

Es la tramitación efectuada a solicitud del Usuario o de oficio por el Prestador, tendiente a ajustar y refacturar el consumo de agua potable, por causas expresamente establecidas en las Reglamentaciones.

3.8.- Incorporación y Regularización de Clandestinos

Es la tramitación efectuada a solicitud de parte, o por intimación del Prestador, tendiente a su incorporación al Registro de Usuario, regularización de la situación de clandestinidad en el aprovechamiento de la provisión del servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario, y consecuente facturación.

**LEY GENERAL DEL MARCO REGULATORIO
Y TARIFARIO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE
Y ALCANTARILLADO SANITARIO**

Ley N° 1.614/2000

**Reglamento de Calidad en la Prestación del Servicio
Concesionarios**

INDICE

TITULO I.....	6
DISPOSICIONES GENERALES.....	6
CAPITULO UNICO.....	6
Artículo 1º - Objeto	6
Artículo 2º.- Ambito de Aplicación	6
Artículo 3º.- Definiciones.....	6
TITULO II.....	9
DE LAS PRESTACIONES.....	9
CAPITULO UNICO.....	9
Artículo 4º.- Principios Generales de la Prestación	9
Artículo 5º.- Obligación de Suministro de Servicios en la Zona Concesionada	9
Artículo 6º.- Condiciones Diferenciales de la Prestación del Servicio	9
Artículo 7º.- Modalidad de las Prestaciones.....	9
Artículo 8º.- Condiciones para el Acceso a la Prestación de los Servicios.....	10
Artículo 9º.- Obligatoriedad de Conexión	10
Artículo 10º.- Registro de Usuarios.....	10
TITULO III.....	10
ACCESO A LOS SERVICIOS.....	11
CAPITULO 1.....	11
CONDICIONES DE LOS INMUEBLES	11
Artículo 11º.- Condiciones de los Inmuebles.....	11
CAPITULO 2.....	11
REQUISITOS QUE DEBEN ACREDITAR LOS REQUIRENTES	11
Artículo 12º.- Documentación.....	11
CAPITULO 3.....	12
CONEXIONES PARTICULARES.....	12
Artículo 13º.- Requisitos Particulares para Industrias, Centros de Salud y Otros.....	12
Artículo 14º.- Requisitos Particulares para Actividades de Alto Consumo de Agua Potable.....	12
Artículo 15º.- Servicio Temporal	13
Artículo 16º.- Inmuebles Baldíos.....	13
CAPITULO 4.....	13
TRAMITACION.....	13
Artículo 17º.- Trámite de la Solicitud	13
CAPITULO 5.....	14
CONEXION A LOS SERVICIOS.....	14
Artículo 18º.- Disposiciones Generales	14
Artículo 19º.- Número de Conexiones por Inmueble	14
Artículo 20º.- Conexiones en Inmuebles en Propiedad Horizontal	14
Artículo 21º.- Obligaciones Referidas a las Instalaciones Internas.....	14
Artículo 22º.- Alteración de las Construcciones Existentes.....	15
Artículo 23º.- Requisitos Técnicos de las Conexiones de Agua Potable.....	15
Artículo 24º.- Requisitos Técnicos para Conexiones de Alcantarillado Sanitario.....	15
Artículo 25º.- Responsabilidad por la Conexión de los Servicios.....	16
Artículo 26º.- Mantenimiento de las Conexiones.....	16
Artículo 27º.- Hidrantes Domiciliarios.....	16
Artículo 28º.- Conexiones Clandestinas.....	16
TITULO IV.....	17
MEDIDORES.....	17
CAPITULO 1.....	17
INSTALACIÓN.....	17
Artículo 29º.- Régimen de Instalación y Funcionamiento de los Sistemas de Medición de Consumos	17
Artículo 30º.- Medidores Generales	18
Artículo 31º.- Régimen de Medición en Edificios de Propiedad Horizontal.....	18
Artículo 32º.- Cambio o Retiro del Medidor	19
Artículo 33º.- Retiro Definitivo del Medidor	19
Artículo 34º.- Sellos Testigos y Precinto de Seguridad.....	19
CAPITULO 2.....	19

FUNCIONAMIENTO Y VERIFICACION.....	19
Artículo 35°.- Funcionamiento Correcto de Medidores	19
Artículo 36°.- Control de Medidores	19
Artículo 37°.- Verificación por Requerimiento del Usuario	19
Artículo 38°.- Verificación por el Prestador	20
Artículo 39° Verificación Obligatoria.....	20
TITULO V.....	20
CALIDAD DE LAS PRESTACIONES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE	20
CAPITULO 1	20
CALIDAD	20
Artículo 40°.- Calidad del Servicio.....	20
Artículo 41°.- Responsabilidad Básica.....	21
Artículo 42°.- Calidad del Agua Cruda.....	21
Artículo 43°.- Calidad del Agua Potable	21
Artículo 44°.- Captación de Aguas Subterráneas	22
Artículo 45°.- Contaminaciones Accidentales	22
CAPITULO 2	22
PRESIONES.....	22
Artículo 46°.- Cantidad y Presión de Agua Potable	22
CAPITULO 3	23
CONTINUIDAD DE ABASTECIMIENTO	23
Artículo 47°.- Continuidad y Regularidad en el Servicio	23
Artículo 48°.- Clasificación de las Interrupciones en la Prestación del Servicio	23
Artículo 49°.- Obligaciones del Prestador.....	25
Artículo 50°.- Registro de las Interrupciones del Servicio y Parámetros de Evaluación de Eficiencia	25
CAPITULO 4	26
EFICIENCIA EN LA PRODUCCION Y DISTRIBUCION	26
Artículo 51°.- Agua No Contabilizada	26
CAPITULO 5	26
HIDRANTES PUBLICOS	26
Artículo 52°.- Hidrantes Públicos	26
Artículo 53°.- Uso de los Hidrantes Públicos.....	26
Artículo 54°.- Requerimientos de Presión de los Hidrantes.....	26
TITULO VI.....	27
CALIDAD DE LAS PRESTACIONES DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO.....	27
CAPITULO 1	27
DESBORDES E INTERRUPCIONES DEL SERVICIO	27
Artículo 55°.- Desbordes de Alcantarillado Sanitario	27
Artículo 56°.- Interrupciones en la Prestación del Servicio.....	27
Artículo 57°.- Monitoreo y Registro del Prestador.....	28
CAPITULO 2	28
DESCARGAS AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO SANITARIO.....	28
Artículo 58°.- Régimen de Descargas.....	28
Artículo 59°.- Descargas No Permitidas.....エラー!ブックマークが定義されていません。	28
Artículo 60°.- Descargas Accidentales en el Sistema de Alcantarillado Sanitario	29
CAPITULO 3	30
EFLUENTES INDUSTRIALES O ASIMILABLES	30
Artículo 61°.- Permiso de Descarga	30
Artículo 62°.- Vigilancia y Control de Descargas	30
Artículo 63°.- Monitoreo de las Descargas y Responsabilidad del Prestador	30
Artículo 64°.- Manejo de Sustancias Peligrosas	30
CAPITULO 4	31
DESCARGA EN CUERPOS RECEPTORES.....	31
Artículo 65°.- Tratamiento y Disposición de los Efluentes.....	31
Artículo 66°.- Descarga en Cuerpos Receptores	31
TITULO VII.....	32
PROVISION DE SERVICIOS ALTERNATIVOS.....	32
CAPITULO 1	32
ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE.....	32
Artículo 67°.- Obligación Básica del Prestador	32

Artículo 68°.- Uso de Surtidores Públicos	32
Artículo 69°.- Registro de Surtidores Públicos	32
Artículo 70°.- Provisión Mediante Camiones Cisterna	32
Artículo 71°.- Servicio de Provisión de Agua Potable para Asentamientos Precarios.....	33
Artículo 72°.- Aislación y Cegamiento de Sistemas Alternativos Existentes	33
CAPITULO 2	33
SISTEMAS DE DISPOSICION DE EXCRETAS	33
Artículo 73°.- Sistemas Precarios de Disposición de Excretas.....	33
CAPITULO 3	34
AUTOPROVISION DE SERVICIOS.....	34
Artículo 74°.- Autoprovisión de Servicios.....	34
CAPITULO 4	35
OTROS USOS DEL AGUA POTABLE	35
Artículo 75°.- Fuentes Ornamentales	35
Artículo 76°.- Riego de Parques, Jardines y Zonas Verdes.....	35
Artículo 77°.- Servicios en Bloque.....	35
Artículo 78°.- Servicios para Instalaciones Provisorias o Desmontables	36
Artículo 79°.- Otros Servicios.....	36
TITULO VIII.....	36
SERVICIOS DE PROVISION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO PARA NUEVAS URBANIZACIONES.....	36
CAPITULO UNICO.....	36
Artículo 80°.- Alcances Particulares.....	36
Artículo 81°.-Lineamientos de Proyectos y Construcciones.....	37
Artículo 82°.- Modalidades de Financiamiento	37
Artículo 83°.- Condiciones Técnicas Básicas y Factibilidad Inicial	38
Artículo 84°.- Aprobación y Fiscalización del Proyecto	38
Artículo 85°.- Servicio Provisional de Agua Potable	38
Artículo 86°.- Recepción de la Infraestructura.....	38
Artículo 87°.- Servicios Definitivos	39
Artículo 88°.- Desarrollos Industriales	39
TITULO IX.....	39
COMERCIALIZACION DE EXCESOS DE PRODUCCION Y DE SUBPRODUCTOS DE DEPURACION	39
CAPITULO UNICO.....	39
Artículo 89°.- Comercialización de Excesos de Producción de Agua y Subproductos del Tratamiento de Agua y Efluentes	39
Artículo 90°.- Condiciones Particulares	40
TITULO X.....	40
MEDICION, FACTURACION Y PAGO DE LOS SERVICIOS.....	40
CAPITULO 1	40
BASE PARA LA DETERMINACION DEL CONSUMO DE AGUA POTABLE.....	40
Artículo 91°.- Base de Facturación.....	40
Artículo 92°.- No Medición de Consumos	41
Artículo 93.- Instalación de Nuevos Medidores	41
Artículo 94°.- Períodos de Consumo.....	42
CAPITULO 2	42
CONTROL PREVENTIVO DE FACTURACION.....	42
Artículo 95°.- Presunción de Posible Error Evidente de Facturación	42
Artículo 96°.- Prevención del Posible Error Evidente de Facturación	42
Artículo 97°.- Proceso de Verificación	43
Artículo 98°.- Facturación Durante el Proceso de Verificación.....	44
Artículo 99°.- Promedio de Consumos.....	44
Artículo 100°.- Reclamo de los Usuarios	44
Artículo 101.- No Reiteración de Crítica Interna Previa.....	45
Artículo 102°.- Suministro de Información al ERSSAN	45
CAPITULO 3	46
FACTURACION Y PAGO DE LOS SERVICIOS.....	46
Artículo 103°.- Emisión y Distribución de Facturas.....	46
Artículo 104°.- Contenido de la Factura	46
Artículo 105°.- Conceptos Sujetos a Facturación de Servicios.....	47

Artículo 106°.- Pago de la Factura.....	48
TITULO XI.....	49
SUSPENSION Y CIERRE DEL SERVICIO	50
CAPITULO UNICO.....	50
Artículo 107°.- Alcances Generales.....	50
Artículo 108°.- Suspensión del Servicio Solicitada por el Usuario	50
Artículo 109°.- Corte del Servicio por Falta de Pago	50
Artículo 110°.- Suspensión del Servicio por Otras Razones Atribuibles al Usuario	51
Artículo 111°.- Restricción del Servicio	52
Artículo 112°.- Cierre Definitivo del Servicio	53
TITULO XII.....	53
PROGRAMAS CONEXOS A LOS ESTANDARES DE CALIDAD	53
CAPITULO UNICO.....	53
Artículo 113°.- Obligaciones.....	53
Artículo 114°.- Programa de Uso Racional del Agua Potable.....	53
Artículo 115°.- Programa de Optimización de las Descargas de Alcantarillado Sanitario a Cuerpo Receptor	53
Artículo 116°.- Programa de Incremento de la Micromedición	54
Artículo 117°.- Programa de Contingencia.....	54
TITULO XIII.....	55
INFORMACION Y AUDITORIAS	55
CAPITULO UNICO.....	55
Artículo 118°.- Suministro de Información y Control	55
Artículo 119°.- Auditorias Técnicas y Económico-Financieras	55
Artículo 120°.- Vigencia del Reglamento.....	55
ANEXO I: LIMITES DE CALIDAD DE AGUA POTABLE - FRECUENCIA DE MUESTREOS MINIMOS.....	56
ANEXO II: LIMITES DE CALIDAD DE LAS DESCARGAS AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y CUERPOS RECEPTORES	60
ANEXO III: FRECUENCIAS DE MUESTREOS	61
ANEXO IV : PARAMETROS DE CONTROL Y CUMPLIMIENTO DE CALIDAD DE AGUA.	62
ANEXO V : PARAMETROS DE CONTROL Y CUMPLIMIENTO DE PRESIONES MINIMAS Y MAXIMAS.....	64
ANEXO VI : PARAMETROS DE CONTROL DE LAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE PROVISION DE AGUA POTABLE.....	65
ANEXO VII : PARAMETROS DE CONTROL DE LAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO.....	66
ANEXO VIII : PARAMETROS DE CONTROL Y CUMPLIMIENTO DE EFLUENTES DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO Y VERTIDOS A CUERPOS RECEPTORES	67
ANEXO IX : INFORMACIÓN COMERCIAL Y TÉCNICA OPERATIVA.....	68
ANEXO X : INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA.....	70

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPITULO UNICO

Artículo 1° - Objeto.- El presente Reglamento de Calidad del Servicio de Provisión de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario tiene como objeto establecer la regulación de calidad emergente de las Normas de la Ley N° 1.614/2000, juntamente con los derechos y obligaciones que al respecto correspondan a las personas indicadas en el artículo 10° inc. a) de dicha Ley.

Artículo 2°.- Ambito de Aplicación.- El presente Reglamento será de aplicación obligatoria en el ámbito geográfico bajo competencia del ERSSAN según el artículo 9° de la Ley N° 1.614/2000, donde se prestan o puedan prestar servicios de provisión de agua potable y/o alcantarillado sanitario bajo el título jurídico de concesión de servicio público.

Artículo 3°.- Definiciones.- A los efectos de la aplicación e interpretación de las disposiciones del presente Reglamento, los términos y expresiones tendrán los significados que se indican a continuación :

1. **Alto Consumo:** Consumo de agua potable de una conexión, igual o mayor a mil metros cúbicos (1.000 m³) semestrales corridos.
2. **Caja del Medidor:** Caja, ubicada en la acera o muro lindero, dentro de la cual se instala el medidor con sus accesorios, que conecta de un lado con el ramal domiciliario de agua potable y del otro, con la red de distribución interna.
3. **Caracterización de las Aguas Residuales:** Determinación de los caudales y de las características físicas, químicas y microbiológicas de las aguas residuales.
4. **Certificado de Disponibilidad de los Servicios:** Certificado o Comunicación emitida por el Prestador a un Usuario, dando cuenta de la disponibilidad de conexión a un servicio. El certificado incluirá información sobre las características técnicas del sistema y las condiciones que el Usuario debe cumplimentar a los efectos de requerir la respectiva conexión.
5. **Colector:** Conducto integrante del sistema de alcantarillado sanitario destinado a recoger y conducir las aguas residuales.
6. **Concesión:** Acto administrativo por medio del cual el Titular del Servicio encomienda a un Concesionario la prestación del servicio, en las condiciones establecidas en la Ley N° 1.614/2000, la reglamentación emergente y en el respectivo Contrato de Concesión.
7. **Conexión Clandestina:** Conexión que no ha sido autorizada o registrada por el Concesionario. Igualmente, toda reconexión no autorizada, reviste tal carácter.
8. **Conexión de Agua Potable:** Conjunto de tuberías y accesorios que permiten el ingreso de agua potable desde la red de distribución hacia las instalaciones internas del inmueble. Consta de dos partes: el ramal domiciliario o conexión externa, que va desde el punto de empalme con la red pública de distribución, hasta la llave maestra, con el medidor, incluido; y la red interna de distribución que comprende el sistema para abastecer el consumo y/o utilización por parte de los Usuarios y terceros comprendidos del inmueble, a través de los artefactos y demás instalaciones intradomiciliarias. El uso de la definición "conexión" en este Reglamento, se refiere a la primera parte únicamente.
9. **Conexión de Alcantarillado Sanitario:** Conjunto de tuberías y accesorios que

permiten la descarga de agua residual desde instalaciones internas del inmueble hacia la red de alcantarillado sanitario. Consta de dos partes: la conexión interna que comprende el sistema de tuberías que colecta el agua residual de todos los artefactos del inmueble hasta el registro de inspección con nivel más bajo en dicho sistema, incluido, y el ramal domiciliario que comprende la conexión de esta cámara o registro de inspección con el sistema público de alcantarillado sanitario. La definición "conexión" usada en este Reglamento alude al tramo segundo mencionado.

10. **Consumo Excesivo:** El consumo registrado de una conexión, que excede en un sesenta por ciento (60 %) el consumo promedio de la misma conexión.
11. **Consumo Promedio:** El consumo que surge del promedio de los consumos registrados por la conexión en los últimos seis (6) meses o períodos de facturación.
12. **Contrato de Prestación de Servicios:** Relación contractual por adhesión, configurada entre el Prestador y el Usuario donde se establecen condiciones uniformes de prestación de los servicios de provisión de agua potable y/o alcantarillado sanitario.
13. **Corte del Servicio de Provisión de Agua Potable:** Suspensión temporal o definitiva del suministro de agua potable efectuada por el Prestador, en virtud de las causales técnicas o de falta de pago previstas en la Ley N° 1.614/2000 y la Reglamentación emergente.
14. **Cuerpos Receptores:** Lugares utilizados por los Prestadores o por los Usuarios para la disposición final de las aguas residuales de origen doméstico y/o industrial, con o sin tratamiento previo, o de residuos provenientes del tratamiento de agua potable y/o de agua residual.
15. **Diseño No Convencional de un Sistema de Provisión de Agua Potable y/o Alcantarillado Sanitario:** Concepción y diseño de un proyecto de infraestructura destinado a la prestación de los servicios de provisión de agua potable y/o alcantarillado sanitario, que se aparta, por razones de emergencia, economía, simplicidad, o conveniencia, de los criterios tradicionales o de las normas técnicas comúnmente aceptadas en la práctica usual de la ingeniería.
16. **Efluente:** Caudal que vierte un sistema, estructura, unidad o equipo.
17. **Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ERSSAN):** Organismo creado por la Ley N° 1.614/2000, para regular y supervisar la prestación de los servicios de provisión de agua potable y/o alcantarillado sanitario en toda la República del Paraguay.
18. **Estación de Bombeo:** Tanque o depósito en el que se recibe agua para impulsarla a otro sitio, mediante equipos de bombeo.
19. **Factura:** Documento expedido por el Prestador al Usuario de cada inmueble o unidad de uso con conexión unitaria, en el cual constan los consumos y demás prestaciones recibidas durante un período determinado, así como la tasa retributiva del servicio e impuestos, con sus respectivos valores.
20. **Facturación:** Conjunto de actividades que efectúa el Prestador a los fines de la emisión de una factura y que incluye, lectura del medidor, determinación de consumos, evaluación de la factura, crítica interna del valor resultante, cálculo del valor, elaboración de la factura, distribución y entrega de la misma.
21. **Fuerza Mayor y Caso Fortuito:** Eventos extraordinarios definidos en el Código Civil de

la República del Paraguay, cuya ocurrencia no puede ser evitada ni prevista por el Prestador u otros afectados. En general, la fuerza mayor está referida a desastres naturales y el caso fortuito a los hechos originados por terceros, que escapan de toda previsión y control.

22. **Hidrante Público:** Elemento o accesorio metálico, conectado a la red de distribución pública de agua potable y que sirve para conectar las mangueras y equipos de extinción de incendios.
23. **Hidrante Domiciliario:** Elemento o accesorio metálico, conectado a la red de distribución interna dentro de una edificación, y que sirve para conectar las mangueras y equipos de extinción de incendios.
24. **Medidor:** Instrumento de medición que registra el volumen de agua potable consumida por toda conexión.
25. **Metas de Calidad:** Objetivos mensurables a través de indicadores u otras pautas, relativos a la calidad del servicio, que deben ser alcanzados por el Prestador en un tiempo predeterminado.
26. **Metas de Expansión:** Objetivos mensurables, relativos a la ampliación de la cobertura y extensión de los servicios, a los que debe llegar el Prestador en un tiempo predeterminado.
27. **Plan de Desarrollo Quinquenal (PDQ):** Plan a cargo del Prestador que abarca un período de cinco (5) años que incluye: el programa de inversiones, las metas de expansión de los servicios, las mejoras significativas en los procesos productivos, las metas de eficiencia y las metas de calidad, con indicadores mínimos de desempeño a alcanzar.
28. **Plan de Desarrollo del Servicio (PDS):** Instrumento general de políticas y estrategias sectoriales que emite el Titular del Servicio, y que representa la guía a la cual debe ceñirse todo Plan de Desarrollo Quinquenal.
29. **Plazo:** Se refiere a días corridos hábiles, entendiéndose como tales a los días laborables para la Administración Pública Central de la República del Paraguay.
30. **Prestador o Prestadores:** Todas las personas físicas o jurídicas, públicas, privadas o mixtas; que tengan a su cargo la prestación del servicio público de provisión de agua potable y/o de alcantarillado sanitario, a través de un título jurídico de concesión.
31. **Programa de Contingencia:** Conjunto de acciones y medidas que se programan anticipadamente en previsión de la ocurrencia de emergencias, accidentes, desastres o sucesos inesperados, con el fin de preparar los recursos humanos y técnicos para controlar tales eventos y/o mitigar sus impactos.
32. **Reclamo:** Acción del Usuario, dirigida al Prestador, efectuada para manifestar sudisconformidad, respecto de toda decisión u omisión de éste, que vulnera algún derecho relativo a la prestación de los servicios, requiriendo su revisión.
33. **Registro de Caída:** Registro de inspección diseñado para permitir una transición entre los niveles de los colectores que posibilite bajar su nivel.
34. **Registro de Inspección Domiciliaria de Alcantarillado Sanitario:** Cámara ubicada en el interior de un inmueble, generalmente construida en ladrillo o concreto, cuyo objeto es permitir el mantenimiento rutinario y la limpieza del sistema de desagües provenientes de un predio.

35. **Reposición del Servicio:** Restablecimiento del servicio de provisión de agua potable a un inmueble al que se le había suspendido el suministro de agua potable.
36. **Riesgo:** Daño potencial generado por un evento nocivo, evaluado de acuerdo con la probabilidad de ocurrencia y la severidad o magnitud de su efecto.
37. **Sistema de Agua Potable:** Comprende las instalaciones destinadas a la captación, conducción, tratamiento y almacenamiento de agua potable, para su posterior conducción y distribución hasta las conexiones domiciliarias que abastecen a los Usuarios.
38. **Sistema de Alcantarillado Sanitario:** Conjunto de tuberías, canales, registros de inspección, equipos y accesorios, que conforman un sistema subterráneo y estanco dispuesto en tal forma que permita la recolección y transporte de las aguas residuales hacia un sistema de tratamiento o hacia un lugar de disposición final.

TITULO II

DE LAS PRESTACIONES

CAPITULO UNICO

Artículo 4º.- Principios Generales de la Prestación.- Los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario deben prestarse conforme a los principios de continuidad, sustentabilidad, regularidad, calidad, generalidad e igualdad, y en las condiciones establecidas en la Ley N°.1.614/2000, la Reglamentación emergente y el Contrato de Concesión respectivamente. Los Prestadores utilizarán eficientemente los recursos naturales, humanos, técnicos y financieros, a fin de asegurar el desenvolvimiento sustentable y la expansión de los servicios.

Artículo 5º.- Obligación de Suministro de Servicios en la Zona Concesionada.- Será obligación de todo Prestador suministrar los servicios de provisión de agua potable y/o alcantarillado sanitario a la población radicada en la zona concesionada, que demande la conexión respectiva. Cuando no se disponga de la infraestructura necesaria, el cumplimiento de dicha obligación estará sujeta al Plan de Desarrollo Quinquenal que contenga la expansión correspondiente.

No obstante para el caso del servicio de provisión de agua potable, en áreas ubicadas en la zona concesionada, que no cuenten con redes de distribución pero estén comprendidas dentro de los planes de expansión del servicio, el Prestador deberá prestar el servicio, a través de sistemas alternativos eficientes. El agua potable suministrada por dichos sistemas alternativos, deberá ser tomada de una planta potabilizadora operada por el Prestador o bien de una fuente aprobada por éste.

Artículo 6º.- Condiciones Diferenciales de la Prestación del Servicio.- Todo Contrato de Concesión podrá establecer, en razón de fundados argumentos técnicos y/o económicos, pautas diferenciales relativas a los estándares de calidad del servicio correspondientes a determinadas áreas o ámbitos prestacionales, respetando los límites tolerables de calidad de agua potable y de descargas de aguas residuales respectivamente. Cuando el ERSSAN verifique, en base a estudios técnicos y económicos, que se han modificado aquellas condiciones de excepción, dictará Resolución modificando las condiciones establecidas o dejándolas sin efecto.

Artículo 7º.- Modalidad de las Prestaciones .- La prestación de los servicios podrá adoptar

las siguientes modalidades :

1. Servicio regular: Implica toda prestación cumplida mediante la conexión permanente de un inmueble al sistema público de provisión del servicio.
2. Servicio provisorio : Implica toda prestación cumplida mediante una conexión provisoria autorizada por el Prestador mientras se realizan los trámites u obras necesarias para la prestación del servicio regular.
3. Servicio temporal: Implica la prestación del servicio mediante una conexión instalada para satisfacer una necesidad transitoria. Esta modalidad no podrá tener una duración mayor a seis (6) meses contados a partir de la fecha de su habilitación.
4. Servicios comunitarios especiales: Comprende : (i) La prestación del servicio de provisión de agua potable a través de surtidores públicos; (ii) El suministro de agua potable para fines ornamentales o para riego de jardines y zonas verdes, en lugares de uso público; (iii) La prestación del servicio de provisión de agua potable y/o de alcantarillado sanitario, a través de sistemas de diseño no convencional.
5. Servicio en bloque: Comprende la prestación del servicio de agua potable mediante la entrega en un punto determinado de grandes volúmenes de agua potable, con destino a Usuarios particulares y/u otros Prestadores. Para el caso de alcantarillado sanitario, el servicio en bloque se prestara mediante la recepción, de grandes volúmenes de efluentes del alcantarillado sanitario, para su tratamiento y disposición final.

Artículo 8°.- Condiciones para el Acceso a la Prestación de los Servicios.- Toda persona que acredite las condiciones previstas en el presente Reglamento tendrá el derecho de solicitar al Prestador la conexión de los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario, cuando éstos estén disponibles. El acceso a la prestación del servicio solicitado, estará condicionado al pago del precio de la conexión establecido en el Reglamento Tarifario, a la factibilidad técnica del respectivo suministro y al cumplimiento de los demás recaudos que se establecen en el presente Reglamento.

Artículo 9°.- Obligatoriedad de Conexión.- Las personas que resulten propietarias, poseedoras o tenedoras legales de los inmuebles edificados o cercados perimetralmente, que se encuentren en el área servida y que tengan al menos un lado sobre una calle, pasaje o vía peatonal, con tubería de la red pública de agua potable o de alcantarillado sanitario, deberán conectar obligatoriamente las instalaciones de dichos inmuebles a las redes de los servicios disponibles, dentro de los noventa (90) días de habilitado el servicio, salvo los casos de excepción previstos en el artículo 37° inciso b) de la Ley N° 1.614/2000.

Consecuentemente el Prestador tendrá el derecho de exigir la formalización de la solicitud de conexión a quién resulte propietario del inmueble respectivo mediante una intimación cursada al domicilio del citado inmueble, donde se explicitarán las condiciones para la conexión y se otorgará un plazo de diez (10) días para la presentación de la solicitud correspondiente. Pasado ese lapso, en caso que el Usuario potencial no presente la solicitud, se generará un crédito mensual a favor del Prestador por disponibilidad del servicio equivalente al cargo fijo correspondiente a la categoría respectiva cuyo cobro podrá ser reclamado por las vías legales pertinentes y de acuerdo con la Reglamentación emergente.

Artículo 10°.- Registro de Usuarios.- El Prestador deberá mantener un archivo o padrón con la información completa y actualizada de sus Usuarios, incluyendo las referencias del predio establecidas en el presente Reglamento, el registro de facturación y todos los datos que sean necesarios para el adecuado control y seguimiento del servicio suministrado.

TITULO III

ACCESO A LOS SERVICIOS

CAPITULO 1

CONDICIONES DE LOS INMUEBLES

Artículo 11°.- Condiciones de los Inmuebles.- Todo inmueble sujeto a la conexión a los servicios de provisión de agua potable y/o alcantarillado sanitario, deberá reunir los requisitos siguientes:

1. Estar ubicado dentro de la zona concesionada y en el área servida de provisión del respectivo servicio.
2. Disponer de vías de acceso y tener redes del servicio sobre uno de los lados del inmueble, conforme se establece en el artículo 9° del presente Reglamento. En caso de no tener acceso directo, el Prestador proveerá el o los servicios siempre y cuando el Usuario afectado cuente con una servidumbre que le permita acceder a la red y la extensión del tramo no supere los setenta (70) metros.
3. Si el inmueble tuviere tanques o depósitos destinados al almacenamiento o bombeo del agua, estará provisto de tapa y contará con los dispositivos necesarios para prevenir la contaminación del agua potable, y para evitar su desperdicio, respectivamente. El Prestador podrá inspeccionar dichas instalaciones a los efectos de controlar su aptitud y confiabilidad, sin perjuicio de la responsabilidad que le cabe al usuario del inmueble por cualquier contaminación de su red externa que le fuere imputable.
4. En edificaciones de determinada altura o que registren insuficiencias técnicas particulares, se podrá exigir la disposición de sistemas y equipos adecuados para garantizar la presión constante y el caudal necesario.
5. Si no existiere red pública de alcantarillado sanitario en de la zona concesionada, el predio debe contar con un sistema individual de disposición de aguas residuales, tal como letrina, o cámara séptica y pozo de absorción, autorizados por el Prestador en función del cumplimiento de las normas técnicas específicas que apruebe el ERSSAN relativas a dichas instalaciones.

CAPITULO 2

REQUISITOS QUE DEBEN ACREDITAR LOS SOLICITANTES

Artículo 12°.- Documentación.- Todo solicitante deberá presentar al Prestador, los siguientes documentos:

1. Solicitud del servicio en el formulario que para tal fin sea habilitado por el Prestador.
2. Documentación que acredite la propiedad, posesión o tenencia legal del inmueble a conectar al servicio. Cuando ello no resulte materialmente posible, no se admitirán solicitudes de tenedores o poseedores sin la conformidad del propietario del inmueble.
3. Copia del plano sanitario de la red interna, cuando se requirieran conexiones de servicio de provisión de agua potable superiores a una pulgada (1"), y en todos los casos, cuando se solicite la conexión del servicio de alcantarillado sanitario. Los planos serán firmados por un profesional debidamente habilitado. Cuando la exigencia de

planos fuere obligatoria, éstos incluirán todas las instalaciones sanitarias, a fin de verificar técnicamente los diámetros requeridos y definir su ubicación.

4. Tratándose de viviendas multifamiliares, industrias o inmuebles con instalaciones complejas, el Prestador podrá requerir memorias técnicas o cálculos justificatorios relativos a las conexiones solicitadas, quedando facultado a exigir a los solicitantes la realización de las modificaciones edilicias que resulten necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones sanitarias.
5. Constancia de pago del cargo o derecho de conexión. El cargo de conexión establecido en el Reglamento Tarifario comprenderá el costo de todos los insumos y trabajos que resulten necesarios para ejecutar una conexión, incluyendo la provisión e instalación del medidor respectivo en el caso del servicio de provisión de agua potable. El Prestador podrá otorgar un financiamiento en cuotas para el pago del cargo o derecho de conexión.
6. Contrato de Prestación del Servicio debidamente completado y suscrito. Este documento carecerá de todo efecto jurídico hasta el momento de notificada la aprobación de la solicitud, oportunidad en que comenzará su vigencia. Idéntico efecto se producirá si el Prestador implementa la conexión requerida, sin comunicar la admisión de la solicitud

CAPITULO 3

CONEXIONES PARTICULARES

Artículo 13º.- Requisitos Particulares para Industrias, Centros de Salud y Otros.- El Prestador deberá exigir al solicitante del servicio de alcantarillado sanitario con destino a inmuebles, donde funcionan industrias, además de los documentos indicados en el artículo anterior, la caracterización de los efluentes que genere dicha actividad. Para el caso de establecimientos que se instalen con posterioridad a la vigencia del presente Reglamento, el Prestador deberá exigir la denuncia de caudales, concentraciones y características de la calidad esperada de las aguas residuales y en su mérito podrá condicionar la conexión a la construcción o equipamiento de dispositivos de retención de elementos nocivos o directamente de sistemas de pretratamiento. Las descargas al sistema de alcantarillado sanitario deberán ajustarse a los límites establecidos en el Anexo II del presente Reglamento y a las condiciones que se fijen en el Contrato de Concesión, y por lo tanto, el Prestador ajustará a dichas regulaciones, los recaudos admisibles para autorizar toda conexión individual que le fuere solicitada.

Las exigencias indicadas serán de aplicación también para el caso de hospitales, centros de salud, y otros establecimientos que realicen actividades de comercialización, almacenamiento o manejo de hidrocarburos u otras sustancias que provoquen o puedan provocar contaminación biológica o daño potencial de origen físico o químico, a los cuerpos receptores, al sistema de alcantarillado sanitario, y/o a la salud pública en general.

En casos especiales, referidos a manejo de sustancias altamente peligrosas a causa de sus características explosivas, corrosivas, inflamables, radiactivas, volátiles, combustibles o reactivas, se deberá acreditar la pertinente autorización de manejo de sustancias peligrosas, por parte del Organismo Competente en la materia.

Artículo 14º.- Requisitos Particulares para Actividades de Alto Consumo de Agua Potable.- Cuando se requiera conexión al servicio de provisión de agua potable para piscinas públicas, lavaderos de vehículos, procesos industriales con sistemas de enfriamiento, lavanderías y otros establecimientos de alto consumo de agua potable, deberán cumplirse los requisitos indicados en los artículos 11º y 12º de este Reglamento y presentar además, los

Reglamento de Calidad en la Prestación del Servicio para Concesionarios.

12

planos y datos técnicos que requiera el Prestador a los efectos que éste pueda definir las condiciones en que se prestará el servicio y eventualmente recomendar la instalación de sistemas que permitan recircular los desechos líquidos, utilizarlos en otros procesos o actividades, o implementar mecanismos tendientes a la disminución del consumo. Todo ello, sin perjuicio de la atribución del Prestador establecida en el artículo 31° de la Ley N° 1.614/2000.

Artículo 15°.- Servicio Temporal.- El Usuario que solicite la prestación de un servicio temporal, además de las exigencias consignadas en el presente Título, deberá efectuar un depósito en garantía del pago de la facturación estimada del período requerido, cuyo valor y forma de constitución serán determinados por el Prestador.

Artículo 16°.- Inmuebles Baldíos.- La solicitud de no conexión de inmuebles baldíos dotados de cerco perimetral, será atendida por el Prestador siempre que el propietario del inmueble cumplimente los recaudos establecidos en el presente Reglamento atinentes a la desconexión voluntaria del servicio.

CAPITULO 4

TRAMITACION

Artículo 17°.- Trámite de la Solicitud.- El Prestador dará trámite a las solicitudes de conexión en el orden en que fueron recibidas, y las resolverá dentro de los cinco (5) días de formuladas, o de completados los recaudos establecidos en el presente Reglamento.

En caso de aceptación, sin perjuicio de la notificación que cursará al solicitante, el Prestador ejecutará dentro de los diez (10) días siguientes la instalación de la respectiva conexión.

La no aceptación de la solicitud de conexión solo podrá justificarse en algún incumplimiento del solicitante relativo a los requisitos establecidos, en la imposibilidad técnica de brindar el servicio requerido fundado en limitaciones de capacidad de la infraestructura existente, o en otras razones basadas en las particularidades del servicio demandado. Cuando la resolución de las limitaciones técnicas no esté sujeta a planes de expansión futuros, el Prestador deberá dentro del plazo de tres (3) meses, arbitrar los medios para resolver el problema, poniendo a conocimiento del ERSSAN el respectivo caso.

En el caso de requerirse la conexión para inmuebles o industrias que presuman alto consumo de agua potable, que la capacidad hidráulica en el área servida no pueda satisfacer, será responsabilidad del Prestador elaborar un plan de trabajo con plazos determinados que no podrán exceder de los seis (6) meses, para posibilitar la atención de dicha demanda.

En el caso de no aceptación temporaria de la solicitud, fundada en defecto u omisiones de la misma, no se reintegrará el precio de la conexión pagado, no obstante, dicho valor tendrá carácter cancelatorio al momento que ésta se efectúe. Si luego de noventa (90) días de iniciado el trámite, el requirente no realiza las adecuaciones necesarias o completa los recaudos exigidos, el Prestador tendrá derecho a aplicar el cargo previsto en el artículo 9° del presente Reglamento.

En el caso de los inmuebles baldíos que dispongan de cerco perimetral, a los efectos de requerir la no conexión del servicio indicada en el artículo precedente, deberán observarse los recaudos establecidos en los artículos 11° inc. 1 y 2 y el artículo 12° inc. 1 y 2 del presente Reglamento.

CAPITULO 5

CONEXION A LOS SERVICIOS

Artículo 18°.- Disposiciones Generales.- El diseño y los cálculos hidráulicos de las conexiones domiciliarias se harán con estricta sujeción a las Normas Técnicas vigentes para el Diseño de Sistemas de Provisión de Agua Potable y Sistemas de Provisión de Alcantarillado Sanitario.

El Prestador podrá determinar especificaciones técnicas adicionales o supletorias relativas a las conexiones externas, a fin de adecuarlas a las condiciones de las redes y, en general, a las características particulares del sistema.

Artículo 19°.- Número de Conexiones por Inmueble.- El Prestador autorizará únicamente una conexión de agua potable y una conexión de alcantarillado sanitario por cada inmueble, con excepción de aquellos casos donde por razones técnicas o por existir usos diferentes, correspondan conexiones separadas, y estas fueren técnicamente posibles de ejecutar.

En inmuebles contiguos, fusionados en un solo predio, a requerimiento del Usuario, el Prestador analizará la conveniencia de eliminar una de las conexiones, si ambos la tuvieren, o de extender el servicio desde uno de los predios al otro que carece de ella.

En caso de división de un inmueble, las conexiones de agua potable y alcantarillado sanitario deberán independizarse. Por consiguiente, el inmueble que quedare sin servicios según surja de la escritura pública de división de la propiedad, deberá solicitar las conexiones respectivas. En el caso de no especificarse tal circunstancia, la reserva de servicios se presumirá afectada a aquella parte del inmueble donde se encuentran las conexiones.

Artículo 20°.- Conexiones en Inmuebles en Propiedad Horizontal.- En caso de inmuebles sometidos al régimen de Propiedad Horizontal, el Prestador deberá instalar una conexión al ingreso del respectivo edificio y allí donde técnicamente resultare factible estará obligado a instalar conexiones individuales por unidad funcional.

El Prestador instalará una conexión de alcantarillado sanitario por edificio, salvo que por razones técnicas justificadas, fuere necesario y posible instalar un número mayor.

Artículo 21°.- Obligaciones Referidas a las Instalaciones Internas.- Corresponde al Usuario la instalación de las redes internas de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario, que posibiliten a su vez ejecutar las respectivas conexiones. Cuando las redes internas existentes no faciliten la conexión requerida, el Prestador indicará al Usuario las correcciones necesarias, otorgando un plazo acorde para su ejecución. Pasado el mismo, el Prestador tendrá derecho a facturar el cargo fijo respectivo.

En el caso de alcantarillado sanitario, el Prestador podrá exigir a Industrias o Usuarios que descarguen efluentes presunta o potencialmente contaminantes, la construcción en el interior de los predios, de una cámara destinada a la realización del control de descargas, medición de caudales y análisis de las aguas residuales, respectivamente.

Las instalaciones internas de los inmuebles deberán contemplar adicionalmente que las aguas residuales provenientes de sótanos situados por debajo del nivel de los colectores públicos de alcantarillado sanitario, sean conducidas hacia una cámara de bombeo y de allí elevadas a un registro de inspección para su evacuación por gravedad, a través de la conexión externa del inmueble, al colector respectivo. El Prestador podrá autorizar, en casos particulares, la conexión directa a los colectores de alcantarillado sanitario si se demuestra que respetando la pendiente mínima que corresponda al conducto de salida, éste puede prolongarse en la vía pública hasta alcanzar al colector, a una distancia inferior a treinta (30) metros.

Artículo 22°.- Alteración de las Construcciones Existentes.- Cuando un inmueble con servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario sufra alteraciones en su edificación, tanto sea ampliando o reduciendo el área construida, como cambiando el destino del inmueble, el Usuario deberá comunicar las modificaciones por escrito al Prestador, acompañando los nuevos planos de instalación sanitaria. Este, podrá decidir si fuese necesaria la modificación o reubicación del ramal domiciliario y/o la conexión de los servicios y el Usuario, en tal caso, deberá tomar a su cargo los costos generados por las modificaciones.

La obligación de información del Usuario mencionada será previa a la realización de las alteraciones constructivas, no obstante cuando éstas se adelantasen sin autorización del Prestador, éste tendrá atribución de revisar lo construido y ordenar los cambios necesarios referidos en el párrafo anterior.

Artículo 23°.- Requisitos Técnicos de las Conexiones de Agua Potable.- Toda conexión de agua potable cumplirá con los siguientes requisitos:

1. El diámetro mínimo será de media pulgada, 1/2", (12,7 milímetros). Diámetros mayores a una pulgada 1" (25,40 mm.), serán solicitados al Prestador con la debida justificación y éste sólo podrá negarlos basado en argumentos técnicos o de afectación a otros Usuarios, indicando para cada situación, la oportunidad o las condiciones adicionales necesarias para atender la petición.
2. Contar con un medidor, excepto cuando razones debidamente acreditadas tornen no recomendable su instalación y ello fuere autorizado en forma expresa por el ERSSAN, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 48° de la Ley N° 1.614/2000. El diámetro del medidor será análogo al de la conexión y cumplirá con lo indicado en el Capítulo respectivo de este Reglamento.
3. Contar con una válvula de corte de servicio, antes de la boca de entrada del medidor instalado, denominada llave maestra.
4. El medidor y la llave maestra irán dentro de una caja provista de tapa hermética y con mecanismo de apertura controlado por el Prestador; éste definirá la ubicación del medidor en función del resguardo pertinente y del acceso para la lectura y mantenimiento, respectivamente.
5. Tendrá una llave de paso dentro del inmueble, ubicada cerca de la entrada o fachada del inmueble, la que quedará a cargo del Usuario.
6. La conexión podrá tener reductores de presión, si las condiciones del suministro de agua potable lo hicieran recomendable o si el Usuario lo solicitare expresamente, pagando el costo respectivo. Estos dispositivos serán suministrados exclusivamente por el Prestador, quien también se hará cargo de su instalación, revisión y mantenimiento.

Artículo 24°.- Requisitos Técnicos para Conexiones de Alcantarillado Sanitario.- Las conexiones de alcantarillado sanitario deberán cumplir con los requisitos establecidos en la Normas Técnicas de Instalaciones Sanitarias vigentes.

En ámbitos que dispongan de sistemas independientes de alcantarillado sanitario y pluvial, cada inmueble deberá conectarse en forma separada a los colectores correspondientes a aguas residuales y a aguas pluviales, respectivamente.

Las tuberías de la red de alcantarillado sanitario externo no podrán situarse a un nivel más alto que las tuberías de agua potable, debiendo cumplir con las normas de instalación y requisitos de conexión establecidas en las Normas Técnicas mencionadas en este artículo.

Artículo 25°.- Responsabilidad por la Conexión de los Servicios.- La ejecución de la conexión será responsabilidad del Prestador, pudiendo ser realizada a través de terceros designados por éste.

El costo de la conexión del servicio de provisión de agua potable establecido en el cargo previsto en el Reglamento Tarifario comprenderá la totalidad de insumos y trabajos que demande la instalación del ramal domiciliario, la conexión, el medidor y la caja del mismo. No podrán asociarse a este valor, costos relacionados con las redes de distribución, salvo aquellas que formen parte de viviendas multifamiliares de crecimiento horizontal, cuya ejecución fuere requerida al Prestador.

El costo de la conexión del servicio de provisión de alcantarillado sanitario establecido en el Reglamento Tarifario comprenderá la totalidad de insumos y trabajos correspondientes al tramo que va desde la red de colección del alcantarillado sanitario hasta el registro de inspección domiciliaria.

Se establece una vida útil para las conexiones de treinta (30) años, con excepción del medidor, contado desde la fecha de habilitación de la respectiva conexión. La renovación de las conexiones y del medidor correrá por cuenta y cargo del Prestador.

Artículo 26°.- Mantenimiento de las Conexiones.- El mantenimiento y las reparaciones o renovaciones del ramal domiciliario y de la conexión respectivamente, corresponden al Prestador, salvo caso de mal uso o daños causados por el Usuario, circunstancias en las que los costos emergentes serán atribuidos a éste.

Artículo 27°.- Hidrantes Domiciliarios.- Cuando, de acuerdo con las normas municipales o nacionales vigentes, corresponda la instalación obligatoria de hidrantes en inmuebles, o cuando voluntariamente los Usuarios resuelvan proveerse de dicho equipamiento, se cumplirán las siguientes condiciones mínimas :

1. La instalación será independiente de la red interna de agua potable.
2. La conexión será independiente de la de suministro al inmueble, debiendo contar con medidor, caja, tapa y demás accesorios propios.
3. Los costos de conexión e instalación interna serán asumidos por el Usuario.
4. La inspección periódica, el mantenimiento y reposición de los hidrantes internos respectivamente, correrá por cuenta del Usuario.

Artículo 28°.- Conexiones Clandestinas.- El Prestador deberá eliminar la existencia de conexiones clandestinas, a cuyo efecto tendrá obligación de encarar en todo momento, las acciones de fiscalización que permitan detectar e inutilizar todas aquellas maniobras fraudulentas que perjudican al servicio y al Prestador, y a la vez, procurar la incorporación al registro de los Usuarios involucrados. A tal efecto, el Prestador tendrá facultad para:

1. Disponer y ejecutar, sin aviso alguno, la suspensión del suministro que corresponda a una conexión clandestina, juntamente con el retiro de las instalaciones y equipamientos construidos o incorporados para facilitar dicha conexión, en caso que los mismos no se ajusten a las normas técnicas de diseño y construcción.
2. Aplicar al propietario, poseedor o tenedor legal del inmueble, responsable o beneficiario de la conexión clandestina, la multa que corresponda. Cuando se desconociere la identidad del o los causantes o beneficiarios de la conexión clandestina, se presumirá de pleno derecho la responsabilidad del propietario del inmueble servido por dicha conexión.

3. Facturar al responsable el valor equivalente a doce (12) meses continuos de consumo, según los volúmenes de consumo promedio de una conexión de características y localización afines. Se aplicará la tarifa vigente al tiempo de facturación, con sus intereses. El Prestador se encuentra relevado de demostrar la antigüedad de la conexión clandestina, operando dicha extensión temporal como período de consumo presunto. En el caso de conexiones clandestinas, posteriores a un corte de servicio, al responsable se le facturará el consumo promedio, por todo el tiempo transcurrido desde la fecha del corte hasta el día de la constatación de la conexión clandestina.
4. Reclamar al responsable por los daños y perjuicios derivados de la conexión clandestina.

Detectada una conexión clandestina, y sin perjuicio de ejecutar las acciones mencionadas, el Prestador deberá procurar la normalización del servicio, a cuyo efecto intimará al responsable a fin de que promueva la solicitud del servicio, en los términos de los artículos 11° y 12° del presente Reglamento. Aún cuando el Prestador pudiere utilizar todo o parte de la conexión existente, el obligado pagará el cargo respectivo. Si el responsable formaliza la solicitud de conexión el Prestador facturará el valor emergente de los consumos presuntos, fraccionado en partes iguales y sin intereses, durante los primeros doce (12) períodos de servicios prestados. Si el responsable no concreta la solicitud de conexión, se considerará la obligación de pago por el consumo presunto, como de plazo vencido, correspondiendo su cancelación al contado.

TITULO IV

MEDIDORES

CAPITULO 1

INSTALACIÓN

Artículo 29°.- Régimen de Instalación y Funcionamiento de los Sistemas de Medición de Consumos La instalación del medidor es obligatoria en toda conexión del servicio de provisión de agua potable, y su suministro y colocación serán realizados por el Prestador en la forma y plazos establecidos para las conexiones. No obstante ciertas particularidades relativas a la instalación y funcionamiento del medidor se regulan a continuación:

1. Excepciones al Uso del Medidor : Toda excepción al principio señalado en el encabezamiento del artículo, debe ser autorizada expresamente por el ERSSAN, en función de alguna causa técnica o económica justificada relacionada con categorías de Usuarios específicos. El ERSSAN tendrá obligación de expedirse ante el requerimiento que le formule el Prestador, referido al tema, dentro de los cinco (5) días de recibida la solicitud, presumiéndose el otorgamiento de autorización en caso de silencio.
2. Usuarios Exentos de Pago o Auto-Proveídos : Todo Usuario que por Ley se encuentre exento de pagar los servicios a cargo del Prestador, o aquellos inmuebles que dispongan de sistemas de autoprovisión de agua potable autorizados, deben instalar, a su exclusivo costo aparatos de medición de consumo. En dichos casos el Prestador facturará los costos del suministro e instalación del medidor a los precios fijados por el ERSSAN, con prescindencia del derecho de conexión.
3. Precios Reconocidos por el Suministro e Instalación : El ERSSAN aprobará los valores correspondientes al costo e instalación de medidores, a los efectos de su aplicación en los casos en que dichas prestaciones deban escindirse del derecho de conexión. A los fines de la determinación respectiva, el Prestador ha de proponer al ERSSAN los tipos de medidores y el detalle de los insumos y trabajos necesarios para su instalación, con sus

respectivos costos, obligándose el citado ente a evaluar si los artefactos y actividades propuestos resultan adecuados, y su valoración responde a precios de mercado. El ERSSAN resolverá la determinación de precios respectiva dentro de los treinta (30) días de solicitada.

4. Obligaciones del Prestador : Es responsabilidad del Prestador llevar a cabo, a su entero costo, el mantenimiento del medidor, así como efectuar la reposición del mismo al finalizar su vida útil, estimada en siete (7) años, o antes, en caso de deterioro del equipo o de la instalación no provocados por el Usuario.
5. Obligaciones del Usuario: Constituyen obligaciones del Usuario (i) facilitar la instalación del medidor en un lugar de fácil acceso para el personal encargado de la toma de lectura, control, reparación, y/o mantenimiento; (ii) mantener las cajas del medidor limpias de escombros, materiales u otros elementos potencialmente dañinos o que impidan la lectura correspondiente; (iii) abstenerse de realizar toda manipulación del medidor y de la instalación respectivamente; (iv) facilitar la tarea de lectura regular del medidor. Cuando ésta no hubiere sido posible por causas ajenas al Prestador, se procederá a facturar los servicios en la forma indicada en el presente Reglamento, sin perjuicio de la sanción que cabe al Usuario por dicho comportamiento; (v) soportar las consecuencias derivadas de la pérdida y/o los daños causados al medidor, que resulten consecuencia de algún incumplimiento inherente a sus obligaciones. En este caso, el Usuario deberá solventar los costos de reposición y/o corrección en que incurra el Prestador, a cuyo efecto éste deberá presentar la liquidación de los insumos y trabajos efectuados dentro de los quince (15) días de finalizados. El Usuario podrá oponerse alegando no considerarse responsable del hecho, y/o cuestionando la dimensión y/o el precio de los trabajos e insumos referidos. Agotada la reclamación en la órbita del Prestador, y eventualmente en la del ERSSAN, el crédito respectivo será objeto de una sola facturación, cuyo vencimiento operará a los treinta (30) días de emitida la decisión final en la sede administrativa.

Artículo 30°.- Medidores Generales.- En el caso de urbanizaciones nuevas, el Prestador podrá exigir la instalación de medidores generales o macro medidores que registren el consumo global del emprendimiento, sin perjuicio de la instalación de medidores individuales en cada inmueble, con el fin de registrar la diferencia de consumos que deba ser atribuida a las partes comunes del predio. El medidor general se localizará en el punto de conexión de la urbanización.

Artículo 31°.- Régimen de Medición en Edificios de Propiedad Horizontal. Los consumos en edificios sometidos al régimen de Propiedad Horizontal, donde no resulte factible técnicamente la instalación de medidores en las unidades independientes, podrán ser prorrateados, a los efectos de la facturación, en función del porcentual de participación de cada unidad funcional, o en base a la proporcionalidad que determine el Consorcio de Propietarios según fuese reportado al Prestador. Cuando no exista tal requerimiento expreso del representante legal del Consorcio de Propietarios dirigido al Prestador relativo al prorrateo individual, el consumo registrado de todo el edificio será facturado al Usuario responsable de la conexión respectiva.

En aquellos inmuebles sometidos al régimen de Propiedad Horizontal que cuentan actualmente con un sistema de medición general de consumos, el representante legal del Consorcio de Propietarios podrá solicitar al Prestador la provisión e instalación de medidores individuales a cada una de las unidades independientes, siempre y cuando ello resulte técnicamente factible, y la totalidad de propietarios convalide la solicitud respectiva, aceptando el prorrateo de los consumos correspondientes a las áreas comunes del inmueble en función de una fórmula acordada por el conjunto de los propietarios. En ese caso, corresponderá a los nuevos Usuarios formalizar la solicitud de conexión, debiendo previamente adecuar las instalaciones internas a los efectos de que el Prestador pueda efectuar las conexiones individuales respectivas.

Con relación a los inmuebles en construcción o futuros, donde resulte técnicamente factible la medición individual de consumos, esta será la única forma de incorporación al servicio de las unidades funcionales independientes, y en esos casos, los consumos de las partes comunes serán prorrateados en forma proporcional a los consumos individuales, salvo que el representante legal del Consorcio de Propietarios indique al Prestador otro mecanismo de prorrateo.

Artículo 32°.- Cambio o Retiro del Medidor.- El retiro o cambio del medidor sin autorización del Prestador se encuentra prohibido. El Prestador deberá cambiar, a su costo el medidor, cuando este no tenga el diámetro o las características de precisión requeridas o impida la correcta prestación del servicio, dentro del plazo máximo de treinta (30) días de detectada por el Prestador, o de denunciada la falencia por el Usuario. Durante ese lapso, el Prestador podrá indistintamente, instalar un medidor provisorio o facturar el consumo promedio del Usuario, y transcurrido el mismo, de no reponerse el medidor o en caso subsistir la deficiencia, solo podrá facturarse el cargo fijo.

Artículo 33°.- Retiro Definitivo del Medidor.- Cuando el servicio hubiere sido cortado por la causal indicada en el artículo 54° de la Ley N° 1.614/2000, y la situación permanezca inalterable por más de seis (6) meses corridos, el Prestador podrá retirar el medidor de la conexión con el objeto de resguardarlo de posibles daños, en el caso de que el corte hubiere sido efectuado mediante precinto en la válvula de bloqueo. Cuando el corte fuere definitivo, se retirará la conexión completa, incluido el medidor.

Artículo 34°.- Sellos Testigos y Precinto de Seguridad.- Los accesorios de la conexión del servicio de provisión de agua potable llevarán sellos testigos y precintos de seguridad, los cuales deberán ser única y exclusivamente manipulados por personas autorizadas por el Prestador. Esos sellos y precintos serán revisados periódicamente por personal del Prestador. La intervención indebida de dichos elementos será asimilada al daño causado al medidor, imputable al Usuario.

CAPITULO 2

FUNCIONAMIENTO Y VERIFICACION

Artículo 35°.- Funcionamiento Correcto de Medidores.- Se considerará que un medidor funciona correctamente cuando el consumo registrado no difiere, en más o menos, un cinco por ciento (5%) respecto del consumo real apreciado comparativamente por medios técnicamente idóneos, en oportunidad de cumplirse con algún proceso de verificación.

Artículo 36°.- Control de Medidores.- El Prestador dispondrá de los medios y equipamiento adecuados para realizar el control del funcionamiento de los medidores o bien podrá contratar este servicio con empresas o entidades, debidamente autorizadas por el ERSSAN.

El control de error de medición se realizará empleando un método de contraste que comparará las mediciones del equipo bajo verificación con otro equipo denominado patrón, que por su precisión y condiciones de funcionamiento, entrega mediciones de mayor exactitud, las que se adoptarán como testigo. Los ensayos se deberán realizar con equipo patrón portátil y/o en banco de prueba de medidores, que deberán ser contrastados con la frecuencia que determinan las Normas vigentes y ante los organismos competentes. Las características técnicas, metrológicas y los métodos de ensayo de los medidores respectivamente, deben responder a normas vigentes nacionales o internacionales.

Artículo 37°.- Verificación por Requerimiento del Usuario.- Si un Usuario estima que el medidor de su conexión funciona incorrectamente, realizará el reclamo por escrito ante el Prestador completando el formulario que a tal fin se habilite. Este procederá a realizar, sin costo alguno para el Usuario, la verificación, tanto del medidor como de las instalaciones internas, dentro

de los diez (10) días del requerimiento, en el horario que se informará al reclamante.

El Prestador no podrá facturar los consumos registrados, que hubieren sido impugnados por el Usuario, hasta tanto comunique fehacientemente a éste los resultados de la verificación practicada. En ese ínterin el Usuario pagará el valor de la facturación promedio.

Si como resultado de la verificación realizada no se detectare error de medición, en el período siguiente la facturación del período objetado será reliquidada, en función del valor original , adicionándose los intereses devengados.

Si se detectaren diferencias que presuman el funcionamiento incorrecto del medidor, se procederá a reemplazar el artefacto y a reliquidar la facturación respectiva, deduciendo el monto pagado eventualmente en demasía, con sus correspondientes intereses.

En todos los casos la tasa de interés aplicable será la vigente para la mora en el pago de las facturas. Cuando se produjere la reliquidación de una factura de acuerdo a lo establecido en este artículo, deberá corregirse, si correspondiere, la facturación por el servicio de alcantarillado sanitario en función de los consumos de agua potable adoptados.

En ningún caso el ajuste de los consumos registrados, comprenderá períodos anteriores al de la verificación.

Artículo 38°.- Verificación por el Prestador.- Si el Prestador estima que un medidor funciona incorrectamente podrá efectuar la verificación a su cargo. En ese caso deberá notificar al Usuario, con una antelación de cuarenta y ocho (48) horas, como mínimo, el día y la hora en que efectuará la verificación.

Si como resultado de la misma comprobare diferencias a favor del Prestador, en los términos del artículo 35° de este Reglamento, éste no podrá corregir retroactivamente las facturaciones anteriores, debiendo además proceder al cambio del medidor. Si las diferencias registradas fueren a favor del Usuario, la corrección de la facturación en curso se ejecutará en los términos indicados en el artículo 37° de este Reglamento, en el período siguiente.

Solo en el caso en que el Prestador pueda demostrar que el error de medición obedece a la manipulación del medidor u otra circunstancia de responsabilidad del Usuario, tendrá derecho a corregir en forma retroactiva la facturación en función del consumo real apreciado, y por un lapso máximo anterior de tres (3) períodos de facturación.

Artículo 39° Verificación Obligatoria.- Procederá la verificación obligatoria en el supuesto previsto en el presente Reglamento para el control preventivo de facturación.

TITULO V

CALIDAD DE LAS PRESTACIONES DEL SERVICIO DE PROVISION DE AGUA POTABLE

CAPITULO 1

CALIDAD

Artículo 40°.- Calidad del Servicio.- El Prestador debe asegurar que el servicio de provisión de agua potable alcance los niveles técnicos de calidad que se establecen en el presente Título.

Las normativas técnicas vigentes en la República del Paraguay referidas a los aspectos comprendidos en este Título, serán aplicables a título complementario o subsidiario de la regulación establecida en la Ley N° 1.614/2000 y el presente Reglamento.

A los efectos de determinar el grado de cumplimiento de los niveles técnicos de calidad establecidos, se indicarán los parámetros y metodologías de verificación que emplearán tanto el Prestador, como el ERSSAN, con sus respectivos valores mínimos de aceptabilidad.

Artículo 41°.- Responsabilidad Básica.- El Prestador tiene la obligación de evaluar la calidad física, química y bacteriológica de la fuente de abastecimiento de agua, debiendo asimismo preservar la calidad de los citados aspectos desde el proceso de tratamiento hasta la distribución final, en los términos exigidos en este Reglamento. A tal efecto adoptará todas las diligencias de protección que se requieran en los diseños, construcción y operación de las obras, instalaciones y estructuras de captación, conducción, tratamiento y distribución, respectivamente.

Artículo 42°.- Calidad del Agua Cruda.- El Prestador debe realizar un monitoreo permanente de la calidad de la fuente de captación con la finalidad de detectar posibles deterioros que limiten o impidan el proceso de producción de agua potable.

En el Anexo III se indican los parámetros a ser analizados y la frecuencia mínima de muestreo de agua cruda que debe efectuar obligatoriamente el Prestador .

En caso de comprobarse que una planta potabilizadora no tiene capacidad para producir agua apta para el consumo humano, debido al deterioro del agua cruda, será necesario que el Prestador realice cambios en el proceso de potabilización, o disponga las acciones correctivas que restablezcan la capacidad mencionada dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de detectado el hecho.

Cuando la ejecución de dichas acciones demande un plazo superior, u obligue a la realización de trabajos de infraestructura, o al suministro de equipos o insumos no disponibles en la República del Paraguay, el Prestador requerirá al ERSSAN, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de registrado el hecho, la aprobación de la planificación respectiva. Durante el lapso del tiempo que insuma la solución del problema, el Prestador deberá prever la utilización de otras fuentes, y/u otros sistemas de distribución, según corresponda de modo a no interrumpir la provisión de agua potable.

Artículo 43°.- Calidad del Agua Potable.- El agua potable suministrada por el Prestador debe ser apta para el consumo humano debiendo satisfacer los límites tolerables de calidad detallados en el Anexo I de este Reglamento. El ERSSAN tendrá facultad para incrementar gradualmente los estándares de calidad de modo que se acerquen a los límites recomendables conforme a las guías de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), respectivamente.

En caso de producirse una falla de calidad cuyo valor esté fuera de los límites fijados en el Anexo I de este Reglamento, el Prestador deberá informar al ERSSAN de inmediato, describiendo las causas que provocaron la anomalía e indicando las medidas urgentes adoptadas y las acciones que llevará a cabo para restablecer la calidad del agua potable en el menor plazo posible.

El Prestador deberá establecer, mantener, operar y registrar un régimen de muestreo regular y otro para situaciones de emergencias, a efectos de controlar los parámetros de calidad del agua potable a lo largo del sistema de provisión, observando la frecuencia mínima que se establece en el Anexo III de este Reglamento.

El Contrato de Concesión, en base en las regulaciones indicadas, contemplará la determinación del programa de muestreo que se ejecutará, en el cual se precisarán las frecuencias específicas, los puntos de muestreo y la metodología analítica correspondiente. Los criterios para evaluar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos, se indican en el Anexo IV del presente Reglamento.

Artículo 44°.- Captación de Aguas Subterráneas.- Las captaciones realizadas por el Prestador para el aprovechamiento de aguas subterráneas de pozos, cualquiera sea su tipo, observarán rigurosamente las especificaciones sobre el sello sanitario, la cobertura y todas las medidas de protección que resulten necesarias para evitar que ocurra contaminación a través de aguas que se infiltren superficialmente.

Serán de aplicación las normas referidas a captaciones de agua subterránea para abastecimiento de agua potable, que estuvieren vigentes.

Si existiera riesgo de contaminación de los acuíferos o de cualquier fuente de suministro, el Prestador, previo estudio del caso, definirá franjas de seguridad para preservar la calidad de las fuentes. Las condiciones técnicas y la implementación de la franja de seguridad serán aprobadas por la autoridad competente en la materia.

Artículo 45°.- Contaminaciones Accidentales.- Si ocurriese en algún punto del sistema, una contaminación de origen físico, químico o bacteriológico, que altere la calidad del agua potable suministrada, el Prestador deberá ejecutar, a su costo y riesgo, todas las medidas que resulten necesarias para impedir que la contaminación afecte a los Usuarios; simultáneamente deberá identificar las causas, poniendo en marcha los Programas de Contingencia y los servicios alternativos previstos.

El Prestador estará obligado a informar al ERSSAN de inmediato acerca de la contaminación ocurrida, describiendo las causas y las medidas adoptadas para impedir su difusión.

CAPITULO 2

PRESIONES

Artículo 46°.- Cantidad y Presión de Agua Potable.- La cantidad de agua potable distribuida a los Usuarios a través de las redes de suministro, debe ser suficiente para atender su demanda, debiendo cumplir con los valores mínimos y máximos de presión establecidos en el presente Reglamento, excepto en los casos en que se produzcan cortes de energía, rotura accidental de tuberías racionamientos obligados por la ejecución de obras de reparación y/o ampliación de las redes; o daños provocados por terceros.

El Prestador deberá mantener, una presión mínima disponible de 10 metros de columna de agua (m.c.a.) medida en la conexión de los inmuebles servidos desde el nivel del piso en el punto de toma de presión.

Se define la presión mínima como aquella presión de servicio disponible en cualquier en cualquier punto del área servida durante el 95 % del tiempo, medida en la forma indicada en el párrafo anterior.

Se define la presión máxima como aquella presión de servicio que está disponible el 75 % del tiempo (solo superada el 25 % restante) y cuya medida sea un valor tal que posibilite un adecuado nivel de servicio en las zonas altas pero que a la vez evite daños a terceros y mantenga bajo un control razonable las pérdidas en el sistema. El Prestador deberá realizar un estudio durante los dos (2) primeros años de la concesión para estimar razonablemente el límite de presión máxima que no podrá ser superado, pudiendo establecerse valores diferenciales dentro del área concesionada.

Los criterios y parámetros para evaluar el cumplimiento de las presiones mínimas y máximas exigidas se determinan en el Anexo V del presente Reglamento.

Los requerimientos de presiones mínimas y máximas, no implicarán la obligación de tomar mediciones de presión en todas o algunas de las conexiones en particular del sistema, puesto que la carga podrá ser establecida por el Prestador mediante cálculos o modelos matemáticos, Reglamento de Calidad en la Prestación del Servicio para Concesionarios.!

que estarán a disposición del ERSSAN para el correspondiente control. Los valores podrán ser verificados además por mediciones de campo.

El Prestador podrá requerir al ERSSAN la aprobación de valores menores de presión disponible en áreas determinadas de la zona concesionada, si por razones técnicas el servicio pudiera ser provisto satisfactoriamente con una presión inferior.

El Prestador deberá controlar y restringir las presiones máximas en el sistema de manera de evitar daños a terceros, teniendo en cuenta las normas de diseño interno de las instalaciones domiciliarias. La responsabilidad del Prestador en cuanto a daños o roturas debidas a alta presión podrá limitarse o eximirse a juicio del ERSSAN en función de la necesidad de mantener en operación sistemas antiguos, donde la reducción de presión puede no resultar técnicamente practicable.

CAPITULO 3

CONTINUIDAD DE ABASTECIMIENTO

Artículo 47°.- Continuidad y Regularidad en el Servicio.- El servicio de provisión de agua potable se prestará en todos los puntos de la red de distribución de la zona concesionada, de manera continua, sin ninguna interrupción. El Prestador está obligado a mantener la presión mínima disponible establecida, durante las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año en toda el área servida, garantizando de esta manera la regularidad del servicio.

No obstante, cuando sea necesario y/o urgente interrumpir el servicio en razón de acciones de mantenimiento, rehabilitación, reparación, o para facilitar la renovación y expansión de los sistemas, o bien cuando se requiera evitar, o limitar daños a bienes y personas en general, el Prestador podrá proceder a suspender el servicio en forma inmediata, en función de la gravedad de la situación. Sin perjuicio de ello, informará el hecho a los Usuarios afectados, comunicando las razones de la suspensión, las medidas correctivas que aplicará y las alternativas disponibles de suministro de emergencia, de acuerdo a lo establecido en los artículos siguientes.

Artículo 48°.- Clasificación de las Interrupciones en la Prestación del Servicio.- Las interrupciones del servicio se clasificarán de acuerdo a Nivel de afectación, Categoría y Duración, respectivamente.

1.- Nivel de afectación de la Interrupción: Se clasifican en función de su importancia y gravedad de la siguiente forma:

1.1.- Interrupciones de Primer Orden

Comprenden aquellas interrupciones del servicio que afectan frentes de cuadra, que abastecen a más del dos por ciento (2 %) de las conexiones correspondientes al Prestador en un área comprendida.

1.2.- Interrupciones de Segundo Orden

Comprenden aquellas interrupciones del servicio que afectan frentes de cuadra, que abastecen a más del uno por ciento (1 %) y hasta el dos por ciento (2 %) de las conexiones correspondientes al Prestador en un área comprendida.

1.3.- Interrupciones de Tercer Orden

Comprenden aquellas interrupciones del servicio que afectan frentes de cuadra, que

abastecen a más del medio por ciento (0,50 %) y hasta el uno por ciento (1 %) de las conexiones correspondientes al Prestador en un área comprendida.

1.4.- Interrupciones de Cuarto Orden

Comprenden aquellas interrupciones del servicio que afectan a un sector de la red de distribución, con un porcentaje inferior al medio por ciento (0,50 %) de las conexiones correspondientes al Prestador en un área comprendida.

El Contrato de Concesión en función del estado de la infraestructura establecerá los límites de interrupciones permisibles correspondientes a cada orden durante períodos anuales, por área comprendida.

2.- Categoría de la interrupción: Este aspecto se refiere a la previsibilidad o no de la ocurrencia clasificándose en:

2.1.- Interrupciones programadas

Son aquellas que el Prestador debe programar cuando se ejecuten reparaciones, tareas de mantenimiento, renovaciones, rehabilitaciones, nuevas conexiones o extensiones de las redes o cuando resulte necesario aplicar racionamientos motivados por circunstancias de fuerza mayor o caso fortuito. El Prestador deberá informar al ERSSAN y a los Usuarios de esta interrupción con, por lo menos, cuarenta y ocho (48) horas de anticipación.

2.2.- Interrupciones imprevistas

Comprende las interrupciones sobre las cuales el Prestador no hubiere podido informar con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación al ERSSAN y a los Usuarios afectados, en razón de la intempestividad de la causa que motiva la interrupción respectiva. Para ser considerada imprevista, la interrupción debe responder a motivos que configuren una situación de emergencia, más allá de la probabilidad de ocurrencia, tales como roturas en las conducciones, fallas en estaciones de bombeo atribuibles a interrupciones no esperadas del suministro de energía eléctrica, variaciones bruscas de la tensión de alimentación, caídas de tensión, de fase u otras causas que perjudiquen la normal operación de los sistemas, sin que estas causas fueren limitativas de otras circunstancias de características inesperadas.

En las interrupciones originadas por causas imprevistas, el Prestador aplicará las medidas contempladas en los Programas de Contingencia, y agotará los recursos a su alcance para comunicar, tan pronto como le sea posible y por los medios que determine el ERSSAN, las causas de la interrupción, las medidas urgentes adoptadas y/o a adoptar mientras dure el incidente, así como el tiempo probable de duración.

3.- Duración de la interrupción: Se refiere al tiempo de duración de la interrupción, desde su inicio hasta la finalización, según las siguientes categorías :

3.1.- Interrupciones críticas: duración mayor a 24 horas.

3.2.- Interrupciones semicríticas : duración entre 8 y 24 horas.

3.3.- Interrupciones no críticas : duración inferior a 8 horas.

La categoría permitirá determinar la necesidad de disponer de medios alternativos de provisión de agua potable, a fin de cubrir la falta de suministro por red mientras dure la interrupción. Por su importancia, se deberá prever el suministro alternativo en caso de interrupciones semicríticas que afecten a hospitales, sanatorios, bomberos, cárceles o a aquellos establecimientos que indique el ERSSAN. En el caso de interrupciones críticas se deberá prever el suministro alternativo para todos los Usuarios.

En todos los casos de interrupciones del servicio, el Prestador deberá dar aviso al ERSSAN, en la forma que se indica más adelante.

Artículo 49°.- Obligaciones del Prestador.- Con motivo de las interrupciones del servicio, el Prestador además de realizar las acciones necesarias tendientes a resolver y superar la contingencia, tendrá las siguientes obligaciones básicas:

1.- Difusión

Todas las interrupciones programadas, cualquiera sea su orden o duración serán comunicadas a los Usuarios a través de por lo menos dos (2) medios de comunicación masiva con alcance al ámbito afectado y consignándose el área geográfica afectada, la justificación de la interrupción y su duración estimada.

El aviso de difusión será efectuado con una antelación de cuarenta y ocho (48) horas respecto del momento de la interrupción.

2.- Aviso al ERSSAN

Las interrupciones de 1° y 2° orden y las interrupciones críticas deberán ser comunicadas al ERSSAN con cuarenta y ocho (48) de anticipación. El resto de las interrupciones se comunicarán con una frecuencia mensual mediante una tabla que describa el respectivo orden, categoría y duración de la interrupción, así como las referencias relativas a justificación, área y duración respectivamente.

Las interrupciones imprevistas de cualquier orden, categoría y duración, serán comunicadas, con similares recaudos tan pronto sea posible, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de su inicio.

3.- Provisión del servicio por medios alternativos

En toda situación de interrupción crítica, programada o imprevista, el Prestador debe arbitrar los medios necesarios para proveer agua potable a la población afectada, a través de camiones cisterna, tuberías temporarias u otros medios, garantizando que el agua distribuida reúna las características de calidad definidas en este Reglamento.

Artículo 50°.- Registro de las Interrupciones del Servicio y Parámetros de Evaluación de Eficiencia.- El Prestador mantendrá en forma permanente y actualizada, un registro de todas las interrupciones del servicio, el que podrá ser solicitado por el ERSSAN en cualquier momento.

Se asentarán en el registro las interrupciones que se produzcan, agrupadas según su orden, duración y categoría, indicándose en cada caso, el área geográfica, la cantidad de conexiones afectadas y la justificación de la interrupción, respectivamente.

Los parámetros de control de las interrupciones del servicio serán los establecidos en el Anexo VI del presente Reglamento

CAPITULO 4

EFICIENCIA EN LA PRODUCCION Y DISTRIBUCION

Artículo 51°.- Agua No Contabilizada.- Considerase como agua potable no contabilizada, al agua potable producida en pozos y plantas de tratamiento operadas por el Prestador, no comercializada, en virtud de eventos tales como:

1. Agua utilizada para la operación propia de las plantas de tratamiento.
2. Pérdidas en las plantas de tratamiento.
3. Pérdidas por infiltración y/o roturas en las redes de transporte.
4. Perdidas por infiltración y/o roturas en las redes de distribución.
5. Usos de agua potable no autorizados.

Los valores máximos admisibles de agua no contabilizada durante cada Plan de Desarrollo Quinquenal y la metodología de medición que se adoptará, serán fijados en el Contrato de Concesión.

CAPITULO 5

HIDRANTES PUBLICOS

Artículo 52°.- Hidrantes Públicos.- Los hidrantes públicos para la extinción de incendios son parte integrante de la red de distribución de agua potable y serán instalados por el Prestador sin cargo para el Estado ni los Municipios, de acuerdo a un programa que elaborará el propio Prestador, conjuntamente con los Organismos Competentes y que integrará a todos los efectos el respectivo Plan de Desarrollo Quinquenal.

La referida programación deberá considerar tentativamente la disposición de hidrantes cada doscientos cincuenta (250) a quinientos (500) metros en nuevas tuberías y aquellas que se reemplacen, rehabiliten o renueven en el futuro. En zonas comerciales e industriales el espaciamiento entre hidrantes será de trescientos (300) metros. Los hidrantes de 24 l/s. deberán conectarse a tuberías de diámetro mínimo de 150 mm. y los hidrantes de 12 l/s. podrán hacerlo a tuberías de menor diámetro.

Será responsabilidad del Prestador realizar, a su costo, el mantenimiento, la revisión permanente y/o reparación de los hidrantes, de modo a garantizar su correcta operación en todo momento.

Artículo 53°.- Uso de los Hidrantes Públicos.- Los hidrantes públicos sólo podrán ser utilizados para fines de extinción de incendios por el Cuerpo de Bomberos de la Policía Nacional o Cuerpos similares Voluntarios o por Otras Autoridades Competentes.

La conservación y reparación de los hidrantes públicos estará a cargo del Prestador, debiendo el Cuerpo de Bomberos informar a éste acerca de los daños, escapes y cualquier otra irregularidad que detecte, ello sin perjuicio de las obligaciones de mantenimiento y renovación periódicas indicadas en el artículo 52° de este Reglamento.

Artículo 54°.- Requerimientos de Presión de los Hidrantes.- La presión mínima admisible establecida en este Título debe estar disponible en el momento en que se produce el consumo máximo diario en simultaneidad con la condición de los caudales adicionales necesarios para combatir un incendio, según las hipótesis de la siguiente tabla:

POBLACION SERVIDA En Habitantes	HIDRANTES EN USO SIMULTANEO	HIPOTESIS DE FUNCIONAMIENTO
3.000 a 20.000 .	1 de 12 l/s.	Uno próximo al punto de medición de presión
20.000 a 40.000	1 de 24 l/s.	Uno próximo al punto de medición de presión
40.000 a 60.000	2 de 24 l/s.	Uno próximo al punto de medición de presión y otro entre 250 y 500 m.
60.000 a 120.000	3 de 24 l/s.	Dos próximos al punto de medición de presión y otro entre 250 y 500 m
Mayor a 120.000	4 de 24 l/s.	Dos próximos al punto de medición de presión y dos entre 250 y 500 m

TITULO VI

CALIDAD DE LAS PRESTACIONES DEL SERVICIO DE PROVISION DE ALCANTARILLADO SANITARIO

CAPITULO 1

DESBORDES E INTERRUPCIONES DEL SERVICIO

Artículo 55°.- Desbordes de Alcantarillado Sanitario.- El Prestador deberá operar, mantener, renovar y rehabilitar el sistema de alcantarillado sanitario, para evitar el riesgo de inundaciones por desbordes de las redes de colectores.

El funcionamiento del sistema de alcantarillado sanitario será a pelo libre, admitiéndose el funcionamiento en carga solo en aquellos puntos que no impliquen un riesgo de inundación por desborde.

Los desbordes del alcantarillado sanitario se clasifican en función de los motivos que los provocan de la siguiente manera:

1. Por obstrucciones: Son aquellos taponamientos en tramos de colectoras o en conexiones domiciliarias.
2. Por falta de capacidad hidráulica de las colectoras.
3. Por acciones de terceros: Se refiere a acciones externas provocadas por obras que involucran otros servicios públicos y que afectan al sistema de alcantarillado sanitario.
4. Por falta o fallas en la provisión de energía eléctrica, que provocan paradas en las estaciones de bombeo.
5. Por otros motivos.

Se presumirá la responsabilidad del Prestador cuando los desbordes respondan a las causas indicadas en los numerales 1 y 2, o a otras, que pudieran serle atribuible.

Sin perjuicio de la responsabilidad causal, será obligación del Prestador, evitar y/o mitigar los efectos de todo desborde, adoptando las acciones que resulten necesarias con tal propósito.

Artículo 56°.- Interrupciones en la Prestación del Servicio.- El servicio de provisión de alcantarillado sanitario se prestará en condiciones de continuidad, no obstante cuando resulte necesario interrumpir las prestaciones, ya sea en forma programada o imprevista, regirán las obligaciones de difusión y aviso al ERSSAN indicadas en el artículo 49° del presente Reglamento.

Se considera interrupción programada, a todo desborde controlado del servicio que el Prestador debiera realizar para efectuar tareas de mantenimiento, desobstrucción, renovación u otras necesarias para la normal prestación del servicio. Las consecuencias de desbordes originados por causas no previstas, a su vez, deberán ser contempladas en el Programa de Contingencia, juntamente con las acciones de remediación y/o mitigación que correspondan.

A todos los efectos, la clasificación de las interrupciones del servicio de provisión de alcantarillado sanitario según magnitud, categoría y duración, respectivamente, serán similares a las del servicio de provisión de agua potable.

Artículo 57°.- Monitoreo y Registro del Prestador.- El Prestador será responsable de monitorear en forma permanente la continuidad del servicio. A los fines de programar las acciones de rehabilitación y mantenimiento y medir la eficacia alcanzada por su gestión, el Prestador llevará un registro donde asentará lo siguiente:

1.- Cantidad de desbordes en tiempo seco

Número de desbordes de aguas residuales producidos mensualmente en la vía pública, como ser afloramientos a través de registros de inspección o a través de cualquier otro componente de la red de alcantarillado sanitario, que se produzcan en tiempo seco. No se tendrán en cuenta los desbordes que ocurran en momentos de lluvia.

2.- Cantidad de frentes de cuadra afectados por desbordes

Número de frentes de cuadra afectados directamente por los desbordes mensuales ocurridos en el sistema de alcantarillado sanitario. Se considerará un frente de cuadra afectado aún cuando el desborde considerado afecte un tramo parcial de cuadra.

Los parámetros de control de las interrupciones del servicio son los establecidos en el Anexo VII del presente Reglamento.

CAPITULO 2

DESCARGAS AL SISTEMA DE ALCANTARILLADO SANITARIO

Artículo 58°.- Régimen de Descargas.- Las descargas de aguas residuales al sistema de alcantarillado sanitario se regirán por los límites de calidad establecidos en el Anexo II del presente Reglamento.

El ERSSAN, a petición del Prestador, por razones fundadas en circunstancias de hecho relevantes, en la preservación del sistema de alcantarillado sanitario y el adecuado funcionamiento de las plantas de tratamiento, podrá establecer condiciones diferentes que las contenidas en las disposiciones del referido Anexo.

Artículo 59°.- Descargas No Permitidas.- No se permite la descarga al sistema de alcantarillado sanitario, de las siguientes sustancias:

1. Líquidos y sólidos que su naturaleza o cantidad, solos o por interacción con otras sustancias, o por los gases que de ellos se generen o desprendan, produzcan o puedan producir los siguientes efectos: peligro de explosión o incendio, olores que produzcan afcción a la salud o impidan las labores de inspección y mantenimiento de los colectores.
2. Sustancias que por su naturaleza o por su combinación con otras, puedan producir efectos tóxicos o interferir de alguna manera con los procesos de depuración de las aguas residuales.

3. Sólidos sedimentables o grasas (animales, vegetales o minerales) en cantidad suficiente para causar obstrucción al escurrimiento normal de las aguas residuales. El Prestador determinará, con base a los límites establecidos en el Anexo II de éste Reglamento, la concentración máxima de estas sustancias, en función de las características del sistema, relativas al diámetro, material y estado de las redes colectoras, así como del régimen hidráulico de los líquidos transportados.
4. Sólidos flotantes y materiales fibrosos tales como trapos, plumas, desechos de la industria textil y otros procesos industriales, fibras de madera y en general, todos aquellos materiales que por su consistencia y forma pueden causar obstrucciones en los colectores.
5. Sustancias o compuestos que puedan causar corrosión, descomposición, destrucción o cualquier forma de ataque físico o químico al tipo de material de los colectores y de sus uniones o accesorios.
6. Sedimentos y todo tipo de sustancias producidas en los sistemas de tratamiento de aguas, o separación de sólidos o control de contaminantes, tales como lodos, cenizas, arenas y otros materiales semejantes.
7. Sustancias o compuestos provenientes de carros de bombas de vacío, carrotanques y contenedores de materiales combustibles o explosivos y de otros recipientes de sustancias prohibidas.
8. Residuos patógenos, clasificados como tales por las regulaciones vigentes o por la Autoridad Competente en materia de Salud Pública y que procedan de hospitales, clínicas, laboratorios, centros de investigación o establecimientos afines.
9. Descargas masivas de tanques de almacenamiento de aguas pluviales, piletas de aguas de enfriamiento, piletas de natación de uso público y/o privado y cualquier otra descarga masiva de agua, en los sistemas de alcantarillado sanitario, sin la aprobación previa del Prestador.
10. Descargas de aguas de enfriamiento que superen los 40 °C.
11. Descargas de establecimientos comerciales donde se lavan, engrasan, reparan vehículos o máquinas que utilicen naftas, combustibles y/o aceites volátiles; sin antes remover las arenas, grasas, estopas y aceites.
12. Cualquier material, elemento o sustancia cuyo peso específico sea mayor a la unidad, en gramos/cm³.
13. Cualquier material cuya mayor dimensión sea superior a 0,05 metros (5 centímetros).
14. Descargas líquidas cuyo PH se encuentre por debajo de 5.

Artículo 60°.- Descargas Accidentales al Sistema de Alcantarillado Sanitario.- Si se produjere una descarga accidental de sustancias no permitidas a la red de alcantarillado sanitario, el Usuario responsable deberá informar inmediatamente al Prestador su localización, volumen, tipo de sustancia y concentración, así como las medidas que hubiere adoptado.

En estos casos, el Prestador deberá dar aviso inmediato a la Autoridad Competente, quedando facultado para suspender el servicio de alcantarillado sanitario, e incluso el de provisión de agua potable, si fuera necesario para prevenir daños a la salud de la población, a las instalaciones del servicio y/o los bienes en general o cuando la descarga interfiera con los sistemas de tratamiento de efluentes en funcionamiento.

El Prestador dispondrá de iguales atribuciones y obligaciones en casos de descargas no

accidentales.

CAPITULO 3

EFLUENTES INDUSTRIALES O ASIMILABLES

Artículo 61º.- Permiso de Descarga.- Todo Usuario que pretenda efectuar a la red de alcantarillado sanitario, descargas de origen industrial o de características asimilables, deberá obtener autorización previa del Prestador. A tal fin deberá inscribirse ante el Prestador formulando la precisa caracterización de las descargas, al igual que la concentración y de volumen regular estimados.

El Prestador deberá condicionar la autorización de descarga al cumplimiento de los requisitos técnicos que posibiliten la adecuación de los vertidos a los límites de calidad indicados en el Anexo II del presente Reglamento. El Prestador podrá negarse a recibir aguas residuales fuera de Norma, pudiendo exigir al Usuario su tratamiento o pretratamiento previo.

Las industrias y establecimientos que generen residuos líquidos industriales, que realicen modificaciones a sus instalaciones o procesos, variando la cantidad o características de las descargas denunciadas, deberán informar acerca de los cambios al Prestador antes de implementarlos, a fin de que éste recomiende adaptaciones en los procesos que correspondan, y autorice nuevamente la descarga.

La tramitación de la solicitud de descarga deberá ser resuelta por el Prestador dentro de los treinta (30) días del requerimiento, o de completada la información específica.

El Prestador llevará un registro actualizado de quienes generaren Efluentes Industriales y que realizan sus vertidos a la red de alcantarillado existente en la zona concesionada.

Artículo 62º.- Vigilancia y Control de Descargas.- El Prestador deberá imponer a los Usuarios mecanismos de automonitoreo, fijando los parámetros, las frecuencias, tipo de muestras y demás requisitos a observarse.

Los laboratorios que realicen los ensayos deberán estar debidamente autorizados por la Autoridad Competente en la materia y sus procedimientos y técnicas de muestreo y análisis cumplirán con las normas nacionales o subsidiariamente con los estándares internacionales, vigentes.

Artículo 63º.- Monitoreo de las Descargas y Responsabilidad del Prestador.- El Prestador será responsable de la detección, monitoreo y análisis de las descargas industriales que se viertan a las redes del alcantarillado sanitario. La frecuencia y tipo de muestreo, así como la cantidad y clases de análisis, serán determinados por el propio Prestador en función de las áreas específicas de prestación.

Detectada una contaminación en cualquier punto de la red, o un cuerpo receptor, compete al Prestador identificar el origen, y adoptar aquellas medidas que posibiliten restablecer la calidad de las descargas, a cuyo efecto dispondrá de las atribuciones indicadas en el artículo 60º del presente Reglamento.

Artículo 64º.- Manejo de Sustancias Peligrosas.- Los Usuarios, sean personas físicas o jurídicas, que manejen sustancias peligrosas, en forma individual o interconectada, que involucren actividades de generación, optimización, reciclaje, recolección, transporte, almacenamiento, tratamiento y/o confinamiento, que directa o indirectamente puedan afectar al sistema de alcantarillado sanitario, deberán disponer de procedimientos específicos y técnicas de manejo de tales sustancias, así como de un Plan de Contingencia, de acuerdo a

lo establecido en la legislación vigente en la materia. El Prestador deberá exigir el cumplimiento de dichas previsiones, como condición para toda autorización de descarga de dicho origen.

CAPITULO 4

DESCARGA EN CUERPOS RECEPTORES

Artículo 65°.- Tratamiento y Disposición de los Efluentes.- El Prestador debe desarrollar un programa de tratamiento de efluentes que satisfaga los requerimientos de los límites de descarga a cuerpo receptor que se incluyen en el Anexo II del presente Reglamento, en función del nivel de avance que se establezca en el Contrato de Concesión.

El ERSSAN, a petición del Prestador, por razones fundadas en circunstancias de hecho relevantes, en la preservación del sistema de alcantarillado sanitario y el adecuado funcionamiento de las plantas de tratamiento, podrá establecer condiciones diferentes que las contenidas en las disposiciones del referido Anexo.

En cuanto a los métodos de disposición de lodos, el Prestador deberá ajustarse a la legislación vigente en la materia, y a las disposiciones establecidas en el Contrato de Concesión.

El Prestador deberá establecer, mantener, operar y registrar un régimen de muestreo regular y de emergencia, de los afluentes y efluentes de las plantas de tratamiento.

En el Anexo VIII se establece la meta de cumplimiento y la forma de control para los parámetros correspondientes a los efluentes de las Plantas de Tratamiento.

Artículo 66°.- Descarga en Cuerpos Receptores.- La descarga de los efluentes que los Prestadores viertan a los cuerpos receptores deberán cumplir los límites establecidos en el Anexo II de este Reglamento, diferenciando su aplicación de acuerdo al nivel de tratamiento existente y el grado de avance que al respecto se establezca en el respectivo Contrato de Concesión.

El ERSSAN, a petición del Prestador, por razones fundadas en circunstancias de hecho relevantes, en la preservación del sistema de alcantarillado sanitario y el adecuado funcionamiento de las plantas de tratamiento, podrá establecer condiciones diferentes que las contenidas en las disposiciones del referido Anexo.

El Prestador deberá establecer, mantener, operar y registrar un régimen de muestreo regular y de emergencias, de los efluentes vertidos en los distintos puntos del sistema, verificando los límites de descarga establecidos en el Anexo II de este Reglamento. El régimen de muestreo se incluye en el Anexo III de este Reglamento.

En el Anexo VIII se establece la meta de cumplimiento y la forma de control de los parámetros correspondientes a los efluentes vertidos a Cuerpos Receptores.

El Prestador podrá, previa autorización de la Autoridad Competente en la materia, recibir las descargas de aguas residuales e industriales de camiones atmosféricos en las instalaciones habilitadas a tal efecto. La admisibilidad de estos líquidos o residuos industriales estará limitada por su semejanza con la composición o descargas tolerables del sistema de alcantarillado sanitario; y para ello el Prestador podrá realizar los análisis que crea convenientes para preservar las instalaciones y demás elementos de conducción y tratamiento.

La tarifa correspondiente al servicio de recepción de las descargas de camiones atmosféricos Reglamento de Calidad en la Prestación del Servicio para Concesionarios.I

no estará regulada por el ERSSAN y su fijación quedará librada al acuerdo de las partes.

TITULO VII

PROVISION DE SERVICIOS ALTERNATIVOS

CAPITULO 1

ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE

Artículo 67°.- Obligación Básica del Prestador.- En las áreas de la zona concesionada sujeta a expansiones futuras en las que no se dispone de suministro de agua potable por red pública, el Prestador dispondrá el abastecimiento mediante la instalación de surtidores públicos o a través de camiones cisterna, proveídos desde una planta potabilizadora o fuente habilitada.

Artículo 68°.- Uso de Surtidores Públicos.- Toda persona que resida en una zona no abastecida por redes públicas tendrá derecho de acceder a los surtidores públicos para abastecerse del agua potable que requiera para su consumo, debiendo pagar al responsable del surtidor designado por el Prestador, las tarifas establecidas por el ERSSAN.

No se podrán realizar derivaciones de la tubería de alimentación del surtidor, ni de las llaves terminales y tampoco se podrán efectuar reformas del surtidor sin autorización del Prestador. Este tendrá atribución para suspender el servicio por el mal o inadecuado uso del surtidor de agua potable, o por otras razones que pongan en riesgo la salud de la población. El Prestador tendrá libertad para remover al responsable del surtidor.

Podrán ser ungidos como responsables de la operación y mantenimiento de surtidores públicos, las Juntas Vecinales, Asociaciones Comunitarias u otro tipo de entidades no gubernamentales. En todos los casos el Prestador reconocerá al responsable un porcentual de la tarifa, no inferior al 20 %, en concepto de gastos y retribución por la operación y mantenimiento del surtidor.

Artículo 69°.- Registro de Surtidores Públicos.- El Prestador organizará y mantendrá actualizado un registro de surtidores públicos con los datos de localización, características, organización o persona responsable de la operación y mantenimiento, población beneficiada y demás datos técnicos y comerciales que considere oportunos.

Artículo 70°.- Provisión Mediante Camiones Cisterna.- La distribución alternativa de agua potable en el ámbito geográfico de una concesión deberá realizarse por medio de camiones cisterna u otros medios móviles distribuidores, que estuvieren expresamente habilitados por el Prestador.

La designación de las áreas de servicio respectivas quedará librada a la determinación del Prestador, salvo que el ERSSAN le indique las áreas donde deberá prestarse esta modalidad de prestación, sin que deba excluirse dicha modalidad incluso en áreas que dispongan de surtidores públicos.

Será responsabilidad del Prestador asegurar la calidad del agua potable suministrada al Usuario, a cuyo efecto deberá cumplimentar las normas sobre seguridad e higiene que estuvieren vigentes, así como adoptar todas aquellas medidas que concurran al mismo objetivo.

El ERSSAN determinará las tarifas a los Usuarios finales que correspondan a esta modalidad

de prestación, y el margen de retribución para el Distribuidor, respectivamente.

Artículo 71°.- Servicio de Provisión de Agua Potable para Asentamientos Precarios.- El Prestador estará obligado a suministrar el servicio de provisión de agua potable en los asentamientos precarios que sean designados por Resolución del Organismo Estatal Competente, de acuerdo con lo establecido en este artículo.

Tal Resolución podrá ser efectuada por el Organismo Estatal Competente, de oficio o a requerimiento del Prestador.

La Resolución del Organismo Estatal Competente indicará bajo sanción de nulidad, además del ámbito a servir, el alcance de la respectiva obligación, el precio y la entidad estatal responsable del pago de la tarifa respectiva. Esta última deberá expresar su conformidad en forma taxativa.

Sin perjuicio de los alcances particulares que se precisen, la prestación deberá efectuarse en todos los casos con medición de los caudales entregados al asentamiento. Será responsabilidad del Prestador la instalación de los medidores necesarios en adecuadas condiciones de seguridad, así como su operación y mantenimiento. El costo del suministro e instalación del medidor, así como los daños generados por la acción de terceros estarán a cargo del responsable del pago del servicio.

En casos de imposibilidad de lectura, el Prestador podrá facturar las prestaciones a razón de una dotación diaria de cien litros por habitante y por día (100 litros/hab. x día), multiplicado por la cantidad de habitantes residentes en el asentamiento, establecida de acuerdo a la última información estadística disponible, o al consumo promedio que registre en mediciones anteriores, lo que resulte menor.

Las obligaciones indicadas en este artículo alcanzan a los asentamientos existentes que reciben suministro de algún Prestador, por lo cual deberá emitirse la Resolución indicada dentro de los sesenta (60) días de entrada en vigencia del presente Reglamento. De no emitirse tal resolución y la conformidad del obligado al pago, el Prestador tendrá derecho a imputar la facturación respectiva al Titular del Servicio.

Artículo 72°.- Aislación y Cegamiento de Sistemas Alternativos Existentes.- A partir de la vigencia del presente reglamento, el Prestador tiene la responsabilidad de desconectar, aislar y/o cegar los sistemas alternativos de prestación del servicio que se encuentren o no bajo su operación o control, a partir de la disponibilidad de los servicios en las condiciones previstas en el artículo 37° de la ley N° 1.614/2000. Dichas acciones podrán ser ejecutadas luego de intimado el Usuario potencial a conectarse con resultado negativo, según lo establecido en el artículo 9° del presente Reglamento salvo circunstancias de riesgo de contaminación en que la medida podrá ser ejecutada de inmediato, dando aviso simultáneo al afectado.

CAPITULO 2

SISTEMAS DE DISPOSICION DE EXCRETAS

Artículo 73°.- Sistemas Precarios de Disposición de Excretas.- Todo sistema precario de disposición de excretas será ejecutado por el Usuario con conocimiento del Prestador en función de las normas técnicas vigentes, sin que competa por ello al Prestador controlar el funcionamiento de dichas instalaciones. Consecuentemente, las actividades de limpieza y desagote de los sistemas precarios no se encuentran reguladas y tarifadas por el ERSSAN.

Desde el momento en que el servicio público de alcantarillado sanitario esté disponible en las condiciones previstas en el artículo 37° de la Ley N° 1.614/2000, los Usuarios deberán

Reglamento de Calidad en la Prestación del Servicio para Concesionarios.I

33

obligatoriamente conectarse. Los pozos absorbentes, letrinas y todo otro sistema alternativo de disposición de aguas residuales deberán ser cegados dentro del plazo establecido para la conexión.

A partir de la disponibilidad indicada, se prohíbe la recolección, transporte y disposición de aguas residuales en la zona concesionada efectuada por medios no autorizados expresamente por el Prestador.

CAPITULO 3

AUTOPROVISION DE SERVICIOS

Artículo 74°.- Autoprovisión de Servicios.- De acuerdo al artículo 35° inciso k) de la Ley N° 1.614/2000 podrán ser operados sistemas de auto abastecimiento de agua potable en forma independiente, cuando el área respectiva carezca de disponibilidad de servicios suministrados por red pública y el funcionamiento de los sistemas respectivos se sujete a las reglas del presente Reglamento.

No obstante, en zonas servidas por el Prestador, podrán funcionar igualmente, sistemas de autoprovisión que correspondan a desarrollos productivos, industriales, turísticos y/o de otras actividades, siempre y cuando cuenten con autorización del Prestador y se sujeten a las reglas del presente Reglamento.

En el caso de descargas de aguas residuales, podrán operarse sistemas unitarios o autosuficientes de alcantarillado sanitario, que incluyan el tratamiento de dichos líquidos, bajo similares condiciones.

Todo requirente de la autorización correspondiente, deberá completar la solicitud de servicio particular que establezca el Prestador para este tipo de Usuarios, cumplimentando los demás recaudos de los artículos 11° inciso 1) y 12° incisos 1) y 2) del presente Reglamento, respectivamente. Independientemente de la autorización referida, el Usuario requirente deberá pagar el cargo de conexión por el servicio que tenga disponible que contemplará exclusivamente los costos de provisión e instalación del medidor, y las demás prestaciones que estuvieren involucradas.

El Prestador otorgará la autorización dentro de los treinta (30) días de requerida, siempre que la autoprovisión no implique riesgos o daños para la salud pública; la protección de los recursos naturales y el ambiente, o al servicio a su cargo. El Usuario autoproveído deberá instalar, como condición para obtener la autorización, un sistema de medición de consumos de agua potable de su sistema de autoprovisión.

El Prestador se encuentra facultado a facturar al sistema autoproveído de agua potable, por el uso de las redes de alcantarillado sanitario, en base a las lecturas regulares que efectuó de los consumos registrados de agua, y el valor vigente para la venta de agua en bloque establecido en el Reglamento Tarifario respectivamente. La mora en el pago de dicha facturación, de dos (2) períodos mensuales, concederá al Prestador el derecho a revocar la autorización para la autoprovisión, cegando la fuente respectiva, siempre y cuando haya intimado previamente al Usuario a regularizar el estado de deuda impaga.

El Prestador tendrá atribuciones de inspección de los sistemas autoproveídos, y de ejecutar con cargo al Usuario el cegamiento o la inutilización de la captación respectiva, incluso de Usuarios no registrados, cuando acredite la configuración de una o más de las contingencias dañosas o riesgosas establecidas en este artículo. Idéntico derecho podrá ser ejercido por el Prestador, cuando se encuentre en condiciones de efectivizar la conexión a las redes propias. En todos estos casos, deberá dar aviso previo de la revocación del permiso de autoprovisión, con por lo menos cinco (5) días de antelación al momento previsto para la ejecución de la

Reglamento de Calidad en la Prestación del Servicio para Concesionarios.

34

medida, salvo que concurren razones de salud pública o de riesgo ambiental, que por sus características justifiquen la inmediata implementación de la decisión.

Las denegatorias o revocatorias del permiso a la autoprovisión, así como las decisiones del Prestador relativas a cualquier conflicto derivado de dicha explotación, serán recurribles en forma directa ante el ERSSAN, en la forma prevista por el artículo 92° de la Ley N° 1.614/2000.

Será obligación del Prestador llevar el registro actualizado de los sistemas autoproveídos, informando al ERSSAN con periodicidad semestral, en el formato que éste determine, sobre los sistemas autorizados, la justificación respectiva, y los consumos facturados, respectivamente.

CAPITULO 4

OTROS USOS DEL AGUA POTABLE

Artículo 75°.- Fuentes Ornamentales.- El servicio de agua potable para fuentes ornamentales, será prestado bajo las siguientes condiciones:

1. Deberá mediar una solicitud de conexión aprobada por el Prestador, preferentemente con antelación a la construcción de la fuente.
2. La fuente será destinada al ornato de la ciudad, y por lo tanto estará ubicada en lugar público.
3. La fuente dispondrá de un sistema de recirculación, cuya instalación hidráulica será autorizada por el Prestador.
4. La persona o entidad solicitante de la conexión asumirá la obligación de pago de la facturación respectiva.
5. La conservación y mantenimiento de la fuente correrá por cuenta del solicitante.

El Prestador podrá suspender en cualquier momento este servicio por causa de racionamiento del agua potable o por la inadecuada operación o estado de la fuente. El ERSSAN fijará la tarifa correspondiente a este servicio, en base al Reglamento Tarifario.

Artículo 76°.- Riego de Parques, Jardines y Zonas Verdes.- Se prestará el servicio de provisión de agua potable para riego de jardines, zonas verdes y/o parques públicos, siempre y cuando este servicio sea solicitado por una Entidad u Organismo Público, que se obligue al pago de la facturación correspondiente y al mantenimiento de las instalaciones respectivas.

El solicitante pagará los costos que demande la conexión y la instalación hidráulica interna. La tarifa para este servicio será establecida por el ERSSAN en base en el Reglamento Tarifario.

El Prestador deberá habilitar un registro que compile la información relativa a las conexiones para sistemas de riego, instalados en jardines, parques y zonas verdes de uso público.

Artículo 77°.- Servicios en Bloque.- Los servicios de provisión de agua potable o recolección de aguas residuales en bloque podrán ser brindados por el Prestador en tanto exista capacidad excedente en los sistemas por él operados, y no se afecte la calidad, o la expansión del servicio comprometida para la zona concesionada.

El Prestador y el Usuario de servicio en bloque deberán formalizar, con autorización previa del

ERSSAN, contratos especiales de prestación, donde deberán estipularse las condiciones de calidad, tarifa, puntos de entrega, facturación, pago, suspensión y terminación de las prestaciones acordadas. El ERSSAN deberá expedirse dentro de los cinco (5) días de requerida la autorización y solo podrá oponerse en el supuesto de que no existiere capacidad excedente para el servicio, o cuando los términos del contrato respectivo contraríen las Normas de la Ley N° 1.614/2000 y la Reglamentación emergente. El silencio del ERSSAN implicará autorización tácita del contrato propuesto.

La prestación del servicio de provisión de agua potable y/o alcantarillado sanitario en bloque deberá efectuarse, en todos los casos, con medición de los caudales entregados y/o recibidos.

El ERSSAN tendrá plena competencia regulatoria y de control respecto de estos servicios.

Artículo 78°.- Servicios para Instalaciones Provisorias o Desmontables.- Salvo impedimento técnico fundado, el Prestador, deberá proveer de agua potable y/o alcantarillado sanitario a instalaciones provisorias o desmontables. El Prestador hará saber al solicitante el momento previsto de habilitación del servicio, el que no podrá exceder el plazo de veinte (20) días contados a partir de la solicitud respectiva.

La prestación del servicio deberá efectuarse en todos los casos con medición de los caudales entregados y/o recibidos.

En materia tarifaria será de aplicación lo dispuesto en el Reglamento Tarifario.

Artículo 79°.- Otros Servicios.- El Prestador estará obligado a brindar el servicio de abastecimiento de agua potable a través de vehículos distribuidores de agua potable, con destino a áreas no servidas de la zona de la concesión, en los términos del artículo 70° del presente Reglamento.

Cuando el Prestador tuviere capacidad de producción excedente podrá efectuar idéntica provisión con destino a otras zonas o Prestadores, incluso a través de redes especiales construidas por los terceros adquirentes, facturando dicho suministro como servicio en bloque, según las disposiciones establecidas en el Reglamento Tarifario.

El Prestador en estos casos solo asume responsabilidad por la calidad del agua potable entregada, sin que resulte de su ingerencia y obligación vigilar las condiciones en que se efectúa la provisión domiciliaria por los Terceros.

TITULO VIII

SERVICIOS DE PROVISION DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO PARA NUEVAS URBANIZACIONES

CAPITULO UNICO

Artículo 80°.- Alcances Particulares.- Las disposiciones del presente Titulo alcanzan a las urbanizaciones, loteamientos, y cualquier emprendimiento de desarrollo inmobiliario, industrial o urbanístico que se promuevan en áreas geográficas que no integran el Plan de Desarrollo Quinquenal del Prestador que estuviere en vigencia, o a aquellos desarrollos que aún perteneciendo a dichas áreas, los promotores responsables resuelvan su ejecución bajo el régimen de expansión de servicios voluntaria aquí previsto. En ambos casos, con prescindencia de la naturaleza jurídica que se asigne al desarrollo respectivo, y/o a su respectiva dimensión.

El régimen general de derechos y obligaciones del Prestador, y de los Usuarios del presente Reglamento de Calidad en la Prestación del Servicio para Concesionarios. I

Reglamento, será aplicable en tanto no se oponga a la normativa establecida en este Título, y/o a las particularidades surgidas de la especial naturaleza de la expansión de servicios respectiva.

Artículo 81°.-Lineamientos de Proyectos y Construcciones.- Los proyectos y la ejecución respectiva de las redes de agua potable y alcantarillado sanitario, deberán formularse de acuerdo a los siguientes lineamientos:

1. El diseño y los parámetros utilizados cumplirán con las Normas Técnicas de Diseño para Sistemas de Agua Potable y las Normas Técnicas de Diseño de Sistemas de Alcantarillado Sanitario.
2. Las tuberías se instalarán siempre en la vía pública. De ser necesaria la utilización de predios privados, se deberá contar previamente con la respectiva servidumbre, en los términos del Capítulo VI de la Ley N° 1.614/2000 y la Reglamentación emergente.
3. Ninguna construcción podrá ser realizada sobre las redes externas existentes de agua potable y alcantarillado sanitario.

Artículo 82°.- Modalidades de Financiamiento.- El financiamiento de los proyectos de desarrollo referidos en el presente Título podrá adoptar las siguientes modalidades:

1. Resultar enteramente a cargo del peticionario, cuando las obras a ejecutar: (i) no impliquen al Prestador la necesidad de incrementos de capacidad y/o la extensión de su infraestructura; (ii) no generen una capacidad remanente que el Prestador pueda aprovechar a futuro; (iii) no impliquen el adelantamiento de metas de expansión del Prestador previstas en Planes Quinquenales de Desarrollo aprobados, (iv) deseen ser sufragadas por el Prestador con expresa renuncia a todo derecho de reembolso.
2. Requerir aportes de financiamiento reintegrables por extensión, a favor del Prestador, para que este solvante la extensión de redes desde las instalaciones existentes, hasta el punto de conexión del interesado, siempre y cuando dicha extensión resulte identificable con el proyecto. La ejecución de dicha extensión también podrá correr por cuenta del peticionario, si así lo requiriese el Prestador.
3. Requerir aportes de financiamiento reintegrables por capacidad a favor del Prestador, cuya finalidad será solventar el incremento de la capacidad de producción y/o transporte en correlación con las demandas del proyecto. El financiamiento de dicha expansión también podrá correr por cuenta del peticionario, si así lo requiriese el Prestador.
4. En los casos en que la ejecución del proyecto implique el adelantamiento de expansiones previstas en el Plan de Desarrollo Quinquenal aprobado o generen capacidad remanente que el Prestador aprovechará a futuro, el peticionario podrá: (i) declinar toda compensación financiera o (ii) convenir libremente con el Prestador la valoración, modalidad y plazos del reembolso correspondiente al tramo de proyecto realizado cuya ejecución aproveche el Prestador. En caso de no exigirse el reembolso al Prestador antes de la aprobación del proyecto, se presumirá que el peticionario declina toda compensación financiera futura. Si pasados ciento ochenta (180) días de efectuado un planteo de reembolso por el peticionario, no se arriba al convenio indicado, éste tendrá derecho a recurrir al ERSSAN en la forma indicada por el artículo 92° de la Ley N° 1.614/2000.

Establécese que toda inversión ejecutada mediante financiamientos reembolsables o reintegrables, integrará el cálculo tarifario, en función del momento estipulado para efectivizar Reglamento de Calidad en la Prestación del Servicio para Concesionarios.

la compensación acordada.

Artículo 83°.- Condiciones Técnicas Básicas y Factibilidad Inicial.- Será obligación básica del peticionario construir y entregar al Prestador, libre de cargos, los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario de todo emprendimiento que decida ejecutar bajo las normas de la presente regulación. No será admisible el desarrollo de algún emprendimiento que no contemple la integralidad y complementariedad de dichos servicios.

Estará a cargo del peticionario responsable el diseño y la construcción de los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario, hasta el punto de la red pública en el que el Prestador determine que cuenta con capacidad para proveer los respectivos servicios.

A tal efecto, el Prestador suministrará al peticionario requirente, dentro de los sesenta (60) días de solicitado, las especificaciones técnicas exigibles para la construcción de dichos sistemas, de modo que estuvieren en condiciones de conectarse a las redes públicas que tuvieran capacidad de recibirlos, que indique el Prestador.

El peticionario solicitará al Prestador, posteriormente, la factibilidad técnica del abastecimiento del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, para lo cual presentará planos del anteproyecto, memorias técnicas y demás elementos consignados en las Especificaciones Técnicas referidas en el párrafo anterior, todo ello certificado por profesionales habilitados. Posteriormente, y previo a la aprobación final, el peticionario deberá entregar copia del estudio de uso del suelo, y la evaluación de impacto ambiental relacionado con la construcción y la operación de la infraestructura de los referidos sistemas aprobados por las autoridades competentes, los que deberán ceñirse a las normas vigentes en la materia.

El Prestador estudiará el requerimiento, pudiendo exigir la presentación de información adicional o complementaria, debiendo finalmente expedirse dentro de los noventa (90) días de completada la integración del material respectivo. En caso de requerirse extensión o ampliación de la capacidad de la infraestructura existente, se le hará saber al peticionario dichas demandas y los costos involucrados, a los efectos de procurar el entendimiento entre las partes acerca de la ejecución y los reintegros respectivos.

Artículo 84°.- Aprobación y Fiscalización del Proyecto.- Una vez otorgada la factibilidad, y eventualmente concretados los acuerdos sobre reembolsos y reintegros, el peticionario deberá presentar al Prestador los estudios y diseños del proyecto correspondiente a los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario, para su aprobación final, considerando, en su caso, la modalidad de ejecución de las extensiones mencionadas.

La aprobación que se formule, implica la autorización a la ejecución del proyecto, y la asunción por parte del Prestador de la obligación de fiscalizar los trabajos de ingeniería y los materiales que se utilicen, respectivamente. A tal objeto se suscribirá un contrato de fiscalización donde se detallarán las obligaciones y responsabilidades de las partes, y la tasa de fiscalización aplicable, cuyo pago deberá ser adelantado por el peticionario.

La aprobación del proyecto implica asimismo la convalidación relativa a la ejecución de las extensiones o ampliaciones de capacidad, comprendidas, respectivamente.

Toda variación que se proponga respecto del proyecto aprobado, será nuevamente sometida a consideración del Prestador.

Artículo 85°.- Servicio Provisional de Agua Potable.- Para proceder a la construcción de las obras de infraestructura, y hasta la recepción definitiva de la misma, el Prestador habilitará con carácter provisorio el suministro de agua potable con destino al emprendimiento, colocando un medidor en el punto de conexión, y facturando los servicios al peticionario.

Artículo 86°.- Recepción de la Infraestructura.- El Prestador recepcionará la infraestructura

de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, incluyendo las conexiones con la red operada por el y las conexiones domiciliarias respectivas con su correspondiente medidor, siempre y cuando previamente el peticionario hubiere suministrado los planos y las demás especificaciones requeridas para el registro de los Usuarios futuros, y se hubieren emitido los informes de aprobación de los trabajos por parte de los encargados de la fiscalización, respectivamente.

El Prestador podrá realizar inspecciones adicionales, pruebas hidráulicas y demás verificaciones de calidad y funcionamiento de los sistemas construidos.

La infraestructura recibida pasará a integrar el activo de la concesión, rigiendo a partir de dicho momento, las obligaciones del Prestador relativas a la operación, mantenimiento y renovación de la infraestructura de la concesión.

Artículo 87°.- Servicios Definitivos.- La recepción de la infraestructura implica la habilitación de los servicios definitivos correspondientes al emprendimiento, comprendiendo las conexiones domiciliarias respectivas. El peticionario deberá informar al Prestador acerca de la identidad de los Usuarios que resulten titulares de las conexiones instaladas, a los fines de que los mismos procedan a completar el trámite de solicitud de servicio, y la suscripción del contrato de prestación respectivo. A estos Usuarios no se les facturarán los costos de conexión y/o del medidor.

Hasta tanto el desarrollo inmobiliario disponga de una organización jurídica propia, que asuma ante el Prestador las obligaciones correspondientes, será responsabilidad del peticionario el pago por los consumos de los Usuarios no registrados por el Prestador, y los consumos correspondientes a las partes comunes del emprendimiento, respectivamente.

Artículo 88°.- Desarrollos Industriales.- Para los casos de desarrollos inmobiliarios, urbanizaciones o loteamientos que incluyan desarrollos industriales, además de las condiciones consignadas en este Título, el peticionario deberá presentar para obtener la factibilidad inicial, memorias descriptivas del sistema de tratamiento, evacuación y disposición de las aguas servidas, teniendo en cuenta las particularidades de las descargas involucradas.

TITULO IX

COMERCIALIZACION DE EXCESOS DE PRODUCCION Y DE SUBPRODUCTOS DE DEPURACION

CAPITULO UNICO

Artículo 89°.- Comercialización de Excesos de Producción de Agua Potable y Subproductos del Tratamiento de Agua y Efluentes del Alcantarillado Sanitario.- El Prestador podrá ejecutar con carácter adicional a sus obligaciones, las actividades de comercialización que se enumeran en este artículo, siempre y cuando ello no implique perjuicio a los Usuarios y se cumplimenten las condiciones y recaudos establecidos en la Ley N° 1.614/2000 y en el Decreto Reglamentario de la misma.

Las actividades de comercialización estarán referidas a:

1. Excesos de producción de agua potable.
2. Aguas residuales tratadas.
3. Deshechos del tratamiento del agua y/o del alcantarillado sanitario, respectivamente.

4. Residuos de disposición final.

Artículo 90°.- Condiciones Particulares.- Sin perjuicio de otras regulaciones, las actividades de comercialización referidas en el artículo anterior, quedan sujetas a las siguientes reglas:

1.- Efluentes del tratamiento de alcantarillado sanitario en general.

Los líquidos tratados disponibles a la salida de las plantas de tratamiento de aguas residuales, serán depositados en los cuerpos receptores, de acuerdo al artículo 40° de la Ley N° 1.614/2000. Para el uso de tales líquidos, a los fines de comercialización, se deberá contar con la aprobación de la Autoridad Competente en la materia.

2.- Efluentes para uso agrícola u hortícola.

No será admisible la comercialización de desechos del alcantarillado sanitario que contengan materiales tóxicos, con destino a usos agrícola u hortícola.

Previamente, los lodos deberán ser tratados de la forma que sea necesaria para la eliminación de cualquier vestigio de materia tóxica.

En todos los casos deberá asegurarse además que el contenido residual de metales pesados en los lodos tratados, no ocasione concentraciones en los suelos receptores superiores a las recomendadas por las regulaciones vigentes.

La autorización para la comercialización de desechos con fines de uso agrícola u hortícola quedará a criterio de la Autoridad Competente en la materia, sin perjuicio de la atribución del ERSSAN de no otorgar anuencia cuando el uso de los lodos tratados implique riesgos de contaminación de las fuentes de agua superficial o subterráneas:

3.- Relleno sanitario.

Será admisible la disposición de lodos tratados o no tratados en sitios de relleno sanitario especialmente seleccionados y aprobados por la Autoridad Competente, siempre y cuando se asegure que la operación de dichos desechos está de acuerdo con las recomendaciones establecidas por dicha Autoridad.

TITULO X

MEDICION, FACTURACION Y PAGO DE LOS SERVICIOS

CAPITULO 1

BASE PARA LA DETERMINACION DEL CONSUMO DE AGUA POTABLE

Artículo 91°.- Base de Facturación.- La provisión de agua potable al Usuario será facturada a los valores establecidos en el Reglamento Tarifario, en función de los consumos registrados en el medidor respectivo. Se considerará como consumo registrado del período a facturar, al volumen resultante de la diferencia entre la lectura de dicho período y la lectura anterior.

Solo podrán tomarse como base de facturación consumos promedio, cuando taxativamente lo establezca el presente Reglamento o las Normas de la Ley de Defensa del Consumidor N° 1.334/1999.

En los casos en que no se hubiere provisto e instalado el medidor, se aplicará el esquema Tarifario determinado en el Reglamento respectivo.

La facturación por la provisión del servicio de alcantarillado sanitario, se basará en los consumos registrados o presuntos de agua potable, en la forma establecida en el Reglamento Tarifario.

Los consumos registrados que correspondan a las partes comunes de los edificios sujetos al régimen de Propiedad Horizontal cuyas unidades tuvieran cuentas independientes serán facturados en la forma que expresamente instruya al Prestador el representante legal del Consorcio de Propietarios. De no mediar dicha comunicación, el Prestador prorrateará dichos consumos a las unidades funcionales independientes, en función de las alícuotas de participación establecidas en las escrituras públicas de propiedad, o en el Reglamento de Copropiedad pertinente, o facturará el total al titular de la única conexión, cuando no existiere subdivisión de cuentas individuales.

Artículo 92°.- No Medición de Consumos.- Serán causales justificatorias para la no medición transitoria de consumos, las siguientes: (i) pérdida, sustracción total o parcial o inutilización del medidor (ii) mal funcionamiento o no funcionamiento del medidor, detectado o comprobado por el Prestador a través de pruebas y controles de confiabilidad de lecturas, o por cualquier otro medio; y (iii) imposibilidad de lectura del medidor, traducida en el impedimento material de acceder al sitio de alojamiento del medidor y/o al recinto de alojamiento de éste.

Sin perjuicio del procedimiento de verificación que debe realizar el Prestador, en el marco del proceso de crítica interna previa a la facturación, el propio Usuario y/o cualquier persona es idónea para denunciar la ocurrencia de alguna de las citadas causales, siendo obligación del Prestador realizar la inspección respectiva dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de recepcionado la denuncia respectivo.

La no medición de consumos justificada en alguna de las causas consignadas será siempre transitoria, y no se extenderá por más de dos (2) periodos de facturación, lapso dentro del cual el Prestador deberá solucionar el o los problemas que provocan dicha situación. Cuando la responsabilidad por la no medición recaiga en el Usuario, incluso cuando éste obstaculice la tarea del Prestador para alcanzar la solución en el lapso citado, éste estará facultado a suspender el servicio.

Los efectos derivados de la no medición de consumo, con relación a la facturación de los servicios de provisión de agua potable y alcantarillado sanitario, diferirán según que la responsabilidad fuere del Usuario o del Prestador, respectivamente. En los casos en que la responsabilidad recaiga en el Prestador, se aplicarán las pautas indicadas en este Reglamento, en el capítulo referido al control preventivo de facturación, contándose el inicio del período de facturación promedio, a partir de recepcionada por el Prestador la denuncia del impedimento o mal funcionamiento del medidor o de detectado el problema, lo que hubiere ocurrido antes.

En los casos en que la falta de medición fuere emergente de alguna acción u omisión del Usuario, la facturación que corresponda al lapso de tiempo que demande la solución del problema será provisoria, y estará basada en la facturación promedio de los últimos cuatro (4) periodos de consumos registrados, o del plazo menor en que se hayan verificado tales consumos, si el Usuario no tuviere dicha antigüedad. El ajuste de la facturación, una vez normalizadas las lecturas, presumirá que el consumo registrado durante el período sin lectura, será equivalente al cociente entre la diferencia de las lecturas reales obtenidas y el número de periodos de facturación sin lecturas, ello salvo el no funcionamiento del medidor, en cuyo caso la facturación promedio, se tendrá como definitiva. La reliquidación ha de considerar las tarifas correspondientes a cada período, y las diferencias resultantes se facturarán como débitos o créditos, según resulte, en el primer período siguiente al de la normalización.

Artículo 93°.- Instalación de Nuevos Medidores.- En el caso de la instalación de nuevos medidores a Usuarios hasta entonces no sujetos a medición de consumos, el Prestador
Reglamento de Calidad en la Prestación del Servicio para Concesionarios.I

deberá continuar facturando conforme al mecanismo vigente a ese momento, sin considerar el consumo registrado, durante los dos (2) primeros periodos de lectura practicados, informando al Usuario sobre el valor que alcanzaría la factura de cada período basada en dicha lectura. Ello, siempre y cuando el valor surgido de la medición no resulte inferior al del último período sin medición, en cuyo caso se facturará directamente el consumo registrado.

Artículo 94°.- Períodos de Consumo.- El período de consumo de cada conexión a ser facturado podrá fluctuar entre veintiocho (28) y treinta y dos (32) días. A los efectos de la facturación de los consumos, el Prestador aplicará las tarifas que correspondan al período respectivo, prorrateando, de corresponder, los días regidos por distintos niveles, valores o estructuras tarifarias.

CAPITULO 2

CONTROL PREVENTIVO DE FACTURACION

Artículo 95°.- Presunción de Posible Error Evidente de Facturación.- Constituyen errores evidentes de facturación aquellos que derivan del consumo ponderado de agua potable u otro error que afecta la correcta determinación del valor de la factura.

Se presumirá la posible configuración de error evidente de facturación, cuando el consumo a facturar, referido a conexiones de diámetros de $\frac{1}{2}$ " , $\frac{3}{4}$ " y 1", registra un diferencial superior al sesenta por ciento (60%), respecto del consumo promedio anterior del mismo Usuario. En el caso de Usuarios sin medidor, el diferencial consignado estará referido al valor facturado, con prescindencia de las variaciones tarifarias o de la situación de registro del Usuario afectado, que hubieren ocurrido.

No se considerarán alcanzados por el presente capítulo aquellos casos donde el diferencial de facturación, resulte de comparar los valores correspondientes a consumos medidos respecto de consumos presuntos o estimados. Tampoco serán comparables valores resultantes de consumos apreciados con valores emergentes del régimen no medido.

Artículo 96°.- Prevención del Posible Error Evidente de Facturación.- Para prevenir la emisión de facturas que configuren alguno de los supuestos indicados en el artículo 95° de este Reglamento, el Prestador deberá arbitrar de oficio y con carácter permanente, un procedimiento de crítica interna que permita detectar y resolver aquellos casos que registren las diferencias indicadas. En tal situación, el Prestador dará inmediato aviso al Usuario afectado, consignando:

1. la información de base disponible para facturar, y el valor que alcanzaría la factura, en caso de ser emitida;
2. la suspensión de la emisión de la factura, basada en la información referida en 1), por un plazo máximo de dos (2) meses, mientras el Prestador verifica la certeza de dicha información, a través del proceso que se establece en el presente capítulo;
3. la emisión durante el lapso indicado en el inciso 2) precedente, de facturas, basadas en el consumo promedio incurrido por el Usuario.
4. que ha de practicar a su exclusivo cargo, una inspección en el inmueble, dentro de los siguientes cinco (5) días, dentro del horario de 8h00 a 17h00, tendiente a verificar el funcionamiento de los instrumentos de medición, y el estado de las conexiones y las instalaciones internas del Usuario, para su cotejo con la información de base disponible para facturar. En el aviso se precisará un número telefónico donde el Usuario podrá concertar el día y hora de la inspección, aclarándose que si no lo hiciere

regirá el plazo y horario antes indicado. Cuando el Prestador hubiese concurrido al inmueble y no haya podido acceder al mismo, o no se hubiere facilitado la inspección, hará saber o dejará aviso de que realizará una nueva inspección o una inspección complementaria, según corresponda, dentro de los siguientes cinco (5) días, y que en caso de repetirse alguno de dichos impedimentos, dará por concluido el proceso de verificación, procediendo a facturar de acuerdo a la información disponible.

Artículo 97°.- Proceso de Verificación.- La verificación emergente del proceso de crítica interna, deberá respetar las siguientes disposiciones:

1. **Objeto.** Las inspecciones y procedimientos tendrán por objeto determinar la certeza de la información que abastece el proceso de facturación, identificando las causas que motivan las diferencias de consumos o valores registrados, y promoviendo su corrección.
2. **Alcances.** Las inspecciones y procedimientos de control de consumo, se realizarán en el inmueble afectado, y/o en las dependencias del Prestador, o de terceros designados por éste, y alcanzarán a los medidores, conexiones, redes de distribución domiciliaria; instalaciones internas del inmueble afectado, o de otros predios, que pudieran tener injerencia en el caso, así como de todo otro equipamiento que pudiere provocar la anomalía de la información de base disponible para la facturación. El Prestador podrá efectuar todas las revisiones y diligencias que resulten necesarias a los efectos de cumplimentar el objeto de la verificación, sin limitaciones en cuanto a la selección del personal encargado de la misma, y la determinación de las metodologías y/o tecnologías aplicables.
3. **Oportunidad.** El proceso de inspección y emisión de resultados deberá completarse íntegramente dentro de los veinte (20) días de detectado el caso, incluyendo dentro de ese término, la inspección referida en el artículo 96° inciso 4) del presente Reglamento.
4. **Obligación del Usuario.** El Usuario estará obligado a facilitar la labor de verificación, permitiendo el ingreso al domicilio, y la revisión, y/o el retiro de las instalaciones y medidores que demande el Prestador. Serán aplicables las disposiciones consignadas en el artículo 96° inciso 4) del presente Reglamento.
5. **Resultados.** Dentro del plazo indicado en el inciso 3) precedente, el Prestador deberá producir un informe de resultados del proceso de crítica interna, que será notificado de inmediato al Usuario afectado. A tal efecto:
 - a. Cuando se demostrare que las causas que provocan el diferencial de consumos entre períodos obedezca a fallas o deterioros de las instalaciones internas claramente identificadas; o al manipuleo de los instrumentos de medición o de otro equipamiento, por parte del Usuario, éste será el único responsable por el consumo registrado.
 - b. En caso de comprobarse que la causal del desvío de consumo fuere consecuencia del estado y/o el funcionamiento de las conexiones y/o los medidores y/o de todo otro deterioro de las instalaciones y equipamientos bajo gestión del Prestador, la responsabilidad del error de registro del consumo será atribuible a éste.
 - c. Cuando el diferencial fuere consecuencia de la reunión simultánea de algunas de las causales indicadas en los apartados (a) y (b), precedentes, el Prestador identificará los tramos de responsabilidad respectiva.
 - d. Cuando no fuere técnicamente posible determinar alguna causal que justifique el diferencial registrado, el Prestador deberá realizar en el plazo adicional de

treinta (30) días, nuevos procedimientos de verificación, incluyendo entre estos: la revisión de válvulas, el reemplazo del medidor y la medición de los consumos diarios durante un lapso testigo, sin que esta enumeración fuere limitativa de otras acciones. Al cabo de dicho plazo deberá identificarse la causal y el respectivo responsable, salvo que persistiese la indeterminación, en cuyo caso se presumirá que el consumo registrado es el real.

6. **Reparaciones.** Las fallas, deterioros o carencias que hubieren provocado el incremento del consumo serán reparadas o solucionados por el responsable, dentro de los veinte (20) días siguientes a la comunicación del resultado. Si la causal se originase en las instalaciones internas del inmueble, el Prestador deberá asesorar al Usuario sobre los trabajos de reparación, o reposición que correspondan. El Usuario tendrá plena libertad para resolver quién ejecutará la citada reparación o reposición, pactando el costo respectivo. Si el Usuario ejecuta las reparaciones dentro del plazo acordado, la facturación promedio realizada se tendrá como definitiva. La no concreción de las reparaciones respectivas, habilitará al Prestador a facturar según el consumo registrado, incluso por el período bajo cuestionamiento, procediéndose en este caso a reliquidar las facturaciones respectivas y a aplicar las diferencias y sus intereses en la primera facturación siguiente. Si vencido el plazo otorgado, el Usuario no hubiere efectuado las reparaciones dispuestas, y además tampoco hubiere cancelado la factura correspondiente a los consumos registrados durante el primer período siguiente, el Prestador estará facultado a restringir el abastecimiento de agua potable al inmueble afectado.
7. **Otros efectos.** En caso de verificarse el deterioro de las instalaciones internas de un Usuario, el Prestador tendrá atribución para limitar y hasta suspender en forma inmediata el suministro de agua potable, cuando el sobre consumo registrado: (i) pusiere en riesgo la normal prestación del servicio a terceros; y/o (ii) comprometiera la estabilidad de alguna instalación de la concesión y/o del propio inmueble afectado.

Artículo 98°.- Facturación Durante el Proceso de Verificación.- Mientras se sustancia el proceso de verificación, la facturación estará regida por lo indicado en el artículo 96° inciso 3) del presente Reglamento.

Pasado el plazo de dos (2) meses, la facturación solo podrá responder a consumos efectivamente registrados, y en caso de no contarse con lecturas que lo permitan, la factura deberá reflejar el consumo promedio, según los alcances señalados en el presente Reglamento.

Solo en el caso excepcional previsto en el artículo 97°, inciso 5), ap. (d), la facturación por consumo promedio, continuará mientras se desarrolla el nuevo procedimiento de verificación. El diferencial entre el consumo promedio y el del consumo efectivamente registrado que corresponda al periodo de la nueva verificación será pagado por el Usuario en los siguientes dos (2) periodos de facturación, en el caso de atribuirse responsabilidad por el consumo a éste, o de presumirse que el consumo registrado es el real.

Artículo 99°.- Promedio de Consumos.- En ningún caso el consumo que registre el diferencial detectado será considerado para el computo del promedio posterior, con excepción del supuesto en que, habiéndose atribuido responsabilidad al Usuario, éste no hubiere efectuado la reparación o reposición indicadas en el artículo 97° inciso 6) del presente Reglamento.

Artículo 100°.- Reclamo de los Usuarios.- Todo Usuario tendrá derecho a presentar un reclamo por error evidente de facturación cuando hubiere recibido una factura que registre el diferencial de consumos consignado en el artículo 95° de este Reglamento. El trámite de la reclamación se regirá por las siguientes reglas:

1. El reclamo deberá presentarse ante el Prestador dentro de los quince (15) días de recibida la factura. En el caso de haberse sustanciado previamente el proceso de verificación indicado en este capítulo, el reclamo deberá contener la crítica concreta a los resultados de dicho proceso, bajo apercibimiento de disponerse el inmediato rechazo del mismo.
2. En caso de haberse omitido la realización del proceso de crítica interna, el Prestador estará obligado a cumplir íntegramente las previsiones del presente capítulo.
3. Cuando se hubiere realizado el proceso de crítica interna, y notificado su resultado al Usuario, el posterior reclamo relativo a la facturación emitida, tendrá carácter de recurso de reconsideración, no rigiendo en ese caso, el plazo para la realización de las reparaciones fijado en el artículo 97° inc 6) del presente Reglamento.
4. El Prestador no estará obligado a efectuar el proceso de verificación indicado, si ya lo hubiere realizado. No obstante, en el supuesto de que el cuestionamiento del Usuario se relacione con la verificación cumplida, deberá practicar nuevas diligencias comprobatorias, en los términos establecidos por el presente Reglamento.
5. El recurso de reconsideración será resuelto en el plazo de veinte (20) días de presentado, y durante dicho lapso la facturación será provisoria y se atenderá al consumo promedio, quedando sujeta a reajuste posterior, de acuerdo a los resultados de la verificación y resolución del recurso.

Artículo 101.- No Reiteración de Crítica Interna Previa.- El Prestador no estará obligado a cumplimentar el proceso de denegación y verificación establecidos en los artículos 96° y 97° del presente Reglamento, si la detección de un posible error evidente de facturación ocurriese dentro de los seis (6) meses siguientes de haber finalizado un trámite igual, salvo sospecha en la lectura de los medidores. Asistirá en ese caso al Usuario, el derecho genérico al reclamo por facturación indicado en este Reglamento.

Las reclamaciones de los Usuarios que correspondan a error de facturación en conexiones superiores a 1", o cuando se cuestionen márgenes de consumo inferiores al sesenta por ciento (60%) de diferencial respecto de la facturación promedio, se registrarán por las disposiciones generales sobre reclamos por facturación contenidas en el Reglamento del Usuario, sin perjuicio de que se efectúe en tales casos, también, el proceso de verificación indicado en el artículo 97° de este Reglamento.

La no realización del proceso de crítica interna, en que incurra el Prestador, se califica como infracción de carácter grave en los términos del Reglamento de Infracciones y Sanciones aplicable a las concesiones.

Artículo 102°.- Suministro de Información al ERSSAN.- El Prestador deberá proporcionar al ERSSAN, con periodicidad trimestral, la siguiente información:

1. Número de casos detectados en el periodo, que registren errores evidentes de facturación.
2. Clasificación de los casos por rangos porcentuales de desvío detectados: 60-100 %, 100-120 %; 120-150 %; 150-300 % y más de 300 %.
3. En relación a los casos detectados, se consignarán los montos totales facturables según consumos registrados, y los montos promedio facturados respectivamente, como consecuencia de la apertura del proceso de verificación.
4. Detalle del número de casos resueltos dentro del periodo, clasificados según el artículo 97° inciso 5) de este Reglamento.

5. Número de reclamos directos recibidos con relación a situaciones de error evidente de facturación.

CAPITULO 3

FACTURACION Y PAGO DE LOS SERVICIOS

Artículo 103°.- Emisión y Distribución de Facturas.- El Prestador ha de emitir las facturas correspondientes al período de consumo inmediato anterior, dentro de los diez (10) días de realizada la lectura respectiva, pudiendo establecer ciclos regulares de lectura y facturación por áreas o categorías de Usuarios. La factura será distribuida por el Prestador, sin cargo alguno para el Usuario, de modo tal que sea recibida por el mismo con una anticipación mínima de diez (10) días a la fecha de vencimiento estipulada. En el caso de que la factura hubiere sido recibida con una antelación menor a los diez (10) días, el Usuario pondrá en aviso al Prestador, en la forma indicada en este artículo para el caso de extravío o no entrega de la factura, obligándose el Prestador a otorgar una extensión de la fecha de vencimiento por un lapso de días equivalente al de la demora en la entrega. Cuando dicha demora afecte a la generalidad de un área o ciclo de facturación, el Prestador deberá de oficio extender el plazo de vencimiento de la facturación afectada, comunicándolo a través de dos (2) diarios de circulación nacional, por lo menos durante dos (2) días consecutivos.

La factura será entregada en el domicilio correspondiente al inmueble servido, pudiendo el Usuario indicar en la solicitud de servicio, o por medio de comunicación fehaciente y bajo su responsabilidad, otro domicilio para el solo y único efecto de la recepción de la factura.

Ningún Usuario podrá justificar el no pago en término de la factura en razón a su ausencia, temporaria o definitiva del lugar autorizado para la entrega. Suya será la responsabilidad de comunicar al Prestador, con una antelación mínima de veinte (20) días respecto de la fecha de vencimiento, sobre cualquier circunstancia que impida la recepción de la factura, dando cuenta de la modalidad alternativa que proponga a los fines de facilitar el pago de la misma. El Prestador deberá aceptar dicha alternativa, siempre y cuando la facturación correspondiente pueda ser entregada en algún inmueble situado en el mismo Municipio.

El supuesto de extravío, no entrega o no recepción de la factura, no exime al Usuario de su obligación de pago. A ese efecto, será responsabilidad del Usuario requerir un duplicado o copia de la factura, para lo cual el Prestador habilitará una línea telefónica gratuita a ese fin, la que estará dotada de una plataforma informática que posibilitará, además de recibir la solicitud indicada, informar en el acto al Usuario sobre los consumos del período, y el valor de la factura respectiva. El Prestador ha de enviar el duplicado al domicilio del Usuario con toda urgencia, procurando que la entrega ocurra antes de la fecha de vencimiento. No obstante, con la información suministrada por la vía telefónica referida, el Usuario estará en condiciones de cancelar la factura en las oficinas del Prestador.

El Prestador dará amplia difusión pública acerca de la existencia de la línea telefónica mencionada, y su objetivo.

La recepción de la factura confiere al Usuario la obligación de revisar íntegramente su contenido, naciendo a partir de ese momento el derecho de presentar algún reclamo por facturación, en la forma establecida en el artículo 100° de este Reglamento y en el Reglamento del Usuario, respetando las diferencias específicas.

Artículo 104°.- Contenido de la Factura.- La factura que emita el Prestador deberá consignar obligatoriamente, de manera clara y precisa para los Usuarios, las siguientes referencias:

1. Denominación comercial del Prestador, domicilio, teléfono, y demás registraciones que imponga la legislación de la República del Paraguay;

2. Identificación del Usuario, tal como se encuentra registrado ante el Prestador, y además, una designación numérica de la cuenta, a los fines de facilitar el acceso a la información obrante en el sistema comercial y el número del medidor.
3. Período objeto de facturación, con indicación expresa de la cantidad de días comprendidos.
4. Lectura anterior y actual del Medidor y Consumo del período facturado.
5. Consumo de los cuatro (4) períodos anteriores al de facturación, o del que resulte si la antigüedad no alcanzare a ese lapso.
6. Precio por unidad de volumen aplicado, según el Reglamento Tarifario.
7. Valor total correspondiente a los consumos facturados.
8. Otros conceptos facturados, con su respectiva justificación legal o contractual, según se autoriza en este Reglamento.
9. Valores correspondientes a impuestos, tasas, u otras cargas generales que se aplican sobre el consumo facturado, indicando la porcentualidad o alícuotas respectivas.
10. Fecha de vencimiento.
11. Lugares y medios habilitados para el pago.
12. Indicación del procedimiento que debe cumplir el Usuario para efectuar el pago luego de la fecha de vencimiento, consignando los lugares habilitados al efecto.
13. Saldos anteriores adeudados, incluyendo recargos legales aplicables si el Usuario incurrió en mora en el pago de la(s) factura(s) anterior(es). El saldo adeudado anterior se acumulará al valor de la factura del período de modo que el Usuario pueda cancelarlos en forma conjunta.
14. Créditos a favor del Usuario, los que se deducirán del total facturado.
15. Números telefónicos y lugares habilitados para efectuar solicitudes y reclamos relativos a la factura, o a cualquier otro aspecto del servicio.
16. Leyenda indicando que el ERSSAN es el ente de regulación y control y que recibirá los reclamos de los Usuarios relativos a la factura, en segunda instancia, a cuyo efecto se consignará la dirección y los números de teléfono autorizados.
17. Otras informaciones útiles que el Prestador considere importante comunicar a sus Usuarios.

Artículo 105°.- Conceptos Sujetos a Facturación de Servicios.- Serán objeto de la factura del servicio, los siguientes conceptos:

1. Consumos correspondientes a los servicios de provisión de agua potable y de alcantarillado sanitario.
2. Recargos legales derivados del pago fuera de término incurrido anteriormente.
3. Conceptos adicionales establecidos obligatoriamente por Leyes, Ordenanzas Municipales u otras disposiciones oficiales.

4. Servicios ocasionales que correspondan a prestaciones cuyos precios son regulados por el ERSSAN.
5. Prestaciones particulares vinculadas al servicio, pactadas entre el Prestador y el Usuario, siempre y cuando éste hubiere autorizado expresamente su facturación integrando la factura del servicio. La autorización deberá contener el valor a ser facturado y su oportunidad, siendo nulo todo acuerdo de partes o reconocimiento que remita a procedimientos de cálculo o a otra forma de determinación del valor a pagar, que impida al Usuario en el momento de la concertación, conocer el precio o valor de la prestación alcanzada.
6. Cuotas o servicios por financiamientos concedidos por el Prestador, relativos a los conceptos anteriores.

No serán incluidas en las facturas del servicio, las multas, los resarcimientos por daños y perjuicios, u otros cargos, a los que el Prestador tuviere derecho, los que deberán ser objeto de facturación independiente, conforme las disposiciones que regulen el pago de dichos conceptos.

Artículo 106°.- Pago de la Factura.- El pago de la factura que emita el Prestador estará sujeto a las siguientes reglas:

1. **Oportunidad.** Toda factura de servicios, tendrá una fecha límite o de vencimiento para el pago. La periodicidad de la facturación será mensual, pudiendo transcurrir entre fechas de vencimiento un espacio que oscile entre los veinticinco (25) y treinta y cinco (35) días corridos, debiendo compensarse en los tres (3) períodos siguientes, como máximo, las diferencias respecto de la periodicidad mensual estipulada. Las facturas por los conceptos referidos en el artículo 105° último párrafo, tendrán la fecha de vencimiento para el pago, que corresponda a la regulación respectiva. Cuando no se hubiere fijado un plazo, el mismo será de treinta (30) días, desde la notificación de la decisión que imponga el pago.
2. **Recargos por pago en mora.** Si el pago ocurre con posterioridad al vencimiento, se adicionará al valor de la factura, el interés legal por los días de mora, a la tasa de interés activa promedio para operaciones a treinta (30) días, vigente en el mercado financiero local, según la última publicación del Banco Central del Paraguay. El Prestador podrá establecer una bonificación de dicha tasa, cuando el pago ocurra dentro de un plazo posterior al vencimiento, que no exceda de los veinte (20) días corridos, quedando facultado para incorporar a la factura una fecha de "segundo vencimiento", con el valor resultante de dicha eventualidad, sin que ello resulte un derecho exigible por los Usuarios. La mora en el pago de facturas por multas, resarcimientos u otros cargos, tendrán idénticos recargos.
3. **Lugares de Pago..** Los pagos podrán ser efectuados en las oficinas del Prestador, donde se habilitarán cajas para recibirlos, dentro de una atención horaria mínima de seis (6) horas diarias. También los pagos de las facturas se podrán efectuar en las ventanillas de Bancos y demás instituciones autorizadas por el Prestador. El Prestador deberá informar al Usuario, cuál o cuales son los lugares y formas de pago.
4. **Medios de Pago.** Los pagos serán efectuados mediante dinero efectivo o cheque bancario librado sobre una entidad que opere en la ciudad donde esté situado el inmueble. Todo pago realizado mediante transferencia bancaria, o cheques cuyo acreditación demande hasta cuarenta y ocho (48) horas será aceptado sin recargos. Cuando dicha acreditación tome un plazo mayor, los intereses por el período de exceso, calculados a la tasa indicada en el inciso 2) precedente, serán añadidos en la

facturación del período siguiente. El Prestador podrá habilitar otros medios de pago, tales como transacciones electrónicas, debitos automáticos, tarjetas de créditos, quedando vedado, en cualquier caso, la aplicación de recargos, comisiones o intereses por aceptar dichos medios de pago, sin perjuicio de los recargos atinentes a plazos superiores a las cuarenta y ocho (48) horas para la acreditación

5. **Imputación del Pago.** Ningún pago podrá ser imputado a una cuenta distinta a la referida en la respectiva factura. El pago íntegro de una factura tendrá efecto cancelatorio respecto de los conceptos cubiertos por la misma, siempre y cuando el Usuario no registre deudas en mora derivadas de facturaciones de servicios anteriores, que hubieren sido incluidas en la factura, o hubieren sido objeto de intimación de pago previa. En ese caso el pago efectuado será imputado a la cancelación del débito anterior, con los recargos por los intereses corridos hasta el día de vencimiento, y el saldo que eventualmente se registre, será tomado como pago a cuenta de la siguiente factura. Cuando se produzca la cancelación parcial de una factura, la misma será imputada a: impuestos y tasas.; financiamientos concedidos, recargos moratorios pendientes, servicios ocasionales, y servicios regulares prestados, en ese orden. El Prestador podrá recibir en sus oficinas, pagos a cuenta, o pagos parciales, que serán imputados en la forma indicada en el párrafo anterior, y el saldo con sus intereses, será facturado como obligación a pagar en el período siguiente. El Prestador podrá celebrar convenios particulares de pago, aceptando fraccionar obligaciones pendientes en períodos sucesivos, incorporando la fracción o cuota acordada en las facturaciones futuras. En estos casos, el Prestador no podrá aplicar una tasa de financiación distinta a la referida en el inciso 2) de este artículo. La falta de pago de alguna facturación que incluya algún servicio de deuda financiada, dará derecho al Prestador a dar por decaído el acuerdo de financiamiento, procediendo el recupero del crédito respectivo por vía judicial.
6. **Pago sin presentación de la factura.** En los casos consignados en el artículo 103° de este Reglamento, cuando la facturación no hubiere sido distribuida, o no llegase a conocimiento del Usuario, el Prestador habilitará en sus oficinas, una modalidad de pago sin presentación de la factura, donde el Usuario con la sola mención de las referencias aportadas telefónicamente, podrá cancelar su obligación, debiendo el Prestador expedir la factura del pago correspondiente.
7. **Ausencia del Obligado.** La ausencia del obligado al pago, cualquiera sea su causa y extensión, no libera ni posterga el compromiso de pago respectivo.
8. **Efectos de la Mora.** La acumulación de tres (3) facturas de servicio total o parcialmente impagas, generará los efectos relativos a la suspensión del servicio que se establecen en el artículo 54° de la Ley N° 1.614/2000, y en el presente Reglamento, respectivamente. Ello sin perjuicio del curso de intereses consignado en el inciso 2) de este artículo y del derecho de deducir ejecución judicial que otorga al Prestador el artículo 53° de la Ley N° 1.614/2000. Las liquidaciones de deuda respectiva alcanzarán únicamente a los conceptos previstos en el articulado del presente Reglamento para la facturación al servicio. Los intereses se capitalizarán en forma mensual, hasta el momento del efectivo pago cancelatorio. El Prestador tendrá atribución para encomendar a personal propio o a terceros la cobranza extrajudicial de la facturación en mora, sin que ello implique limitación alguna al recupero por vía judicial. En el caso de que se viabilicen acciones de cobro extrajudiciales, los deudores no estarán obligados a pagar más del diez por ciento (10%) sobre el monto total adeudado, incluido intereses, en concepto de gastos y/u honorarios profesionales derivados de dicha actividad.

TITULO XI

SUSPENSION, RESTRICCION Y CORTE DEL SERVICIO

CAPITULO UNICO

Artículo 107°.- Alcances Generales.- El presente Título regula las situaciones de restricción suspensión temporaria y/o definitiva del servicio que obedezcan a causas ajenas al desempeño del Prestador. Las interrupciones del servicio fundadas en razones técnicas que se encuentran bajo control del Prestador se registrarán por las disposiciones contenidas en el Título V, Capítulo 3 de este Reglamento.

Artículo 108°.- Suspensión del Servicio Solicitada por el Usuario.- Todo Usuario podrá solicitar al Prestador la suspensión temporaria del servicio, por un período mínimo de tres (3) meses, y sin límite de plazo, cumplimentando los siguientes requisitos:

1. Deberá expresar los motivos que justifican la solicitud. En ningún caso se admitirá un pedido de suspensión del servicio que estuviere asociado a una solicitud de autoprovisión, o a la configuración potencial de dicha modalidad de abastecimiento, con indiferencia de la identidad de las personas que efectúen o hubieren efectuado dichas tramitaciones.
2. Encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones. El Usuario deberá pagar la facturación por los servicios consumidos, con más un plazo adicional de diez (10) días, contados desde la solicitud.
3. Pagar íntegramente el cargo de desconexión, que establece el Reglamento Tarifario.
4. Anticipar el pago del cargo fijo establecido en el Reglamento Tarifario, correspondiente al período de la suspensión solicitada. En caso que el Usuario decida reducir el plazo concedido, anticipando la reconexión del servicio, el monto por el plazo abreviado que fuera adelantado en concepto de cargo fijo, será imputado al pago de los primeros períodos de servicio, hasta su extinción. Toda prolongación del plazo de desconexión requerirá el pago del anticipo del cargo fijo antes mencionado.

El Prestador deberá expedirse dentro de los diez (10) días de solicitada la suspensión temporaria, y practicar la desconexión, en el caso de autorizarse la misma, dentro de los diez (10) días siguientes, plazo este último donde no se facturarán los consumos incurridos. A los efectos de la reconexión del servicio, el Prestador dispondrá de veinticuatro (24) horas para realizarla a partir de la comunicación del Usuario, y el pago del cargo por reconexión, respectivamente.

Si la reconexión o la prolongación de la suspensión no fueren requeridas pasados tres (3) meses de vencido el plazo de suspensión otorgado, el Prestador estará facultado a disponer el corte definitivo del servicio.

Artículo 109°.- Corte del Servicio por Falta de Pago.- La suspensión del servicio por falta de pago de la facturación indicada en el artículo 106° inciso 1), del presente Reglamento, estará sujeta a las siguientes reglas:

1. **Tiempo de deuda vencida.** Procederá la suspensión cuando el Usuario registre un retraso en el pago de tres (3) o más meses cualquiera sea el concepto y valor adeudado. La antigüedad del retraso se computará acumulando los períodos de retraso unitarios. Cuando el Prestador hubiere concedido a un Usuario, en virtud de una mora anterior igual o mayor a dichos plazos, un plan de financiamiento, la caída en mora en el pago de un (1) servicio o cuota, califica a la deuda financiada como

vencida, habilitando la suspensión del servicio por falta de pago.

2. **Comprobación y Preaviso de Suspensión.** Corresponde al Prestador verificar en sus registros el estado de deuda de toda cuenta o conexión, y cuando compruebe la configuración de los supuestos indicados en el inciso 1) precedente, estará obligado a emitir y cursar al domicilio registrado del Usuario, una intimación de pago y preaviso de corte, donde constará lo siguiente: (i) la deuda acumulada con los recargos devengados; (ii) los costos establecidos para la desconexión y reconexión del servicio; (iii) la intimación al Usuario al íntegro pago, concediendo quince (15) días para ello, contados desde la notificación respectiva. El aviso será cursado mediante telegrama colacionado dirigido al domicilio del obligado, constituyendo dicha modalidad -con prescindencia de la recepción- medio fehaciente a los fines indicados precedentemente.
3. **Procedimiento de Corte.** si vencido el plazo indicado en el inciso 2) precedente no se hubiere efectivizado el pago, el Prestador realizará el corte del suministro de agua potable a través de los mecanismos técnicos que considere idóneos a ese efecto. A partir de la realización de dicho trabajo se generará un nuevo crédito favorable al Prestador equivalente al valor establecido para la actividad de desconexión.
4. **Reconexión del Servicio.** El Usuario podrá solicitar la reconexión del servicio, previo íntegro pago del monto adeudado incluyendo el valor del cargo fijo que continuará devengando durante el período de suspensión del servicio, y de los cargos de desconexión y reconexión respectivos. El Prestador deberá efectuar los trabajos de reconexión dentro del plazo máximo de veinticuatro (24) horas, contado desde el requerimiento. Todo exceso de ese plazo sin que se hubiere efectivizado la reconexión del servicio, dará origen a un crédito favorable al Usuario equivalente a la avía parte de los consumos del primer período posterior, proporcional a los días de demora incurrida. El crédito será deducido de la primera factura posterior.
5. **Eximentes de la Suspensión.** No podrá ser suspendido el servicio cuando hubiere existido una causa atribuida al Prestador que provocase la mora en el cumplimiento de la obligación de pago. El Usuario hará saber al Prestador dicha causa, tan pronto ella ocurra, o bien en oportunidad de recibir el preaviso de corte del servicio e intimación de pago. El Prestador evaluará las razones esgrimidas, y en caso de encontrarlas justificadas, concederá una prórroga especial para la cancelación de las deudas pendientes, o bien determinará un nuevo valor provisorio a pagar, en tanto se dilucida la cuestión controversial que pudiere existir respecto al valor de la o las facturas omitidas de pago. La presentación de este requerimiento no implica la suspensión del período de quince (15) días indicado en el inciso 2) precedente, ni modifica los derechos del Prestador relativos al corte y ejecución judicial para el cobro del crédito.

Artículo 110°.- Suspensión del Servicio por Otras Razones Atribuibles al Usuario.- El Prestador podrá disponer y efectivizar el corte del servicio correspondiente a toda conexión, cuando:

1. Verifique la instalación indebida de conexiones, calificándose como tales a la realización de: (i) modificaciones a las conexiones existentes; (ii) derivaciones permanentes o temporarias para proveer del servicio de agua potable y/o de alcantarillado sanitario al mismo o a otros predios; (iii) manipuleos sobre las conexiones, los artefactos de medición, los equipos de control de restricción del servicio, o cualquier otro procedimiento capaz de alterar el normal funcionamiento de los mismos;(iv) conexión de equipos no autorizados a las propias conexiones.
 2. Compruebe el daño, retiro o sustitución de equipos de medición del inmueble; o el retiro, destrucción, reemplazo o adulteración de cualquiera de los sellos y/o precintos
- Reglamento de Calidad en la Prestación del Servicio para Concesionarios. I

de seguridad instalados en los equipos de medición, u otros componentes de la conexión; o cuando el titular de la conexión impida al Prestador la instalación de nuevos equipos, el traslado y/o la reparación de ellos.

3. Verifique que el titular de la conexión, o cualquier persona desde el inmueble servido, interfiera en la utilización, operación, y mantenimiento de las redes públicas, y demás equipos destinados al suministro del servicio de provisión de agua potable y/o alcantarillado sanitario.
4. Compruebe que el titular de la conexión no hubiere efectuado los trabajos necesarios en las instalaciones internas tendientes a evitar los daños que los desperfectos detectados provocan al servicio o a otros Usuarios, y luego de que el Prestador hubiere apercibido al Usuario a hacerlo, según se establece en el artículo 97° inciso 6) de este Reglamento.
5. El titular de la conexión o personas del inmueble, de modo deliberado impidan a personal del Prestador, efectuar actividades de lectura de medidores, reparaciones, verificación de las instalaciones internas, u otras inspecciones.
6. El titular de la conexión o personas del inmueble, obstruyan la realización de una restricción del servicio, o cuando se hubiere efectuado una reconexión sin autorización del Prestador.
7. Cuando alguna normativa vigente prevea el corte del servicio de provisión de agua potable, como consecuencia del incumplimiento a normas ambientales o de preservación de los recursos naturales, vigentes.

En el caso de que el Prestador detecte y compruebe, a través de cualquier medio probatorio, la configuración de alguna de las causales indicadas, intimará al responsable al cese de la conducta que se le atribuye en el plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas, previniéndole el corte del servicio, y sus implicancias relativas al pago de los cargos de conexión y desconexión respectivos. Serán aplicables las disposiciones del artículo 109° de este Reglamento, relativas al procedimiento de la suspensión del servicio y de la reconexión. Esta última será factible, siempre y cuando el responsable hubiere subsanado la causal determinante de la suspensión, para lo cual el Prestador dispondrá de cuarenta y ocho (48) horas para efectuar la comprobación respectiva. En casos de probada urgencia, donde estuviere en riesgo la seguridad del abastecimiento de agua potable, y/o la integridad y seguridad de las instalaciones del Prestador y/o de otros Usuarios, y/o del servicio, no existirá obligación de preavisar la suspensión, sino que esta comunicación se realizará en forma simultánea con la efectivización de la medida.

El corte del servicio, será siempre sin perjuicio del trámite sancionatorio respectivo y de las reclamaciones por daños y perjuicios a que hubieren lugar.

Artículo 111°.- Restricción del Servicio.- La restricción del Servicio consistirá en un procedimiento técnico que implementa el Prestador sobre la conexión del servicio de provisión de agua potable, orientado a lograr que el inmueble reciba una mínima dotación de agua potable, cuya magnitud establecerá libremente el propio Prestador.

La restricción del servicio constituye una modalidad atenuada del corte del servicio, y por lo tanto su aplicación cabe en cualquiera de los casos establecidos en los artículos 109° y 110°, respectivamente, de este Reglamento. Rigen igualmente las disposiciones del artículo 109° mencionado, relativas a la implementación y duración de la medida, las situaciones de exención, y las condiciones para la reconexión, respectivamente.

Salvo en los casos de encontrarse impuesta, la decisión de implementar la restricción del Reglamento de Calidad en la Prestación del Servicio para Concesionarios.]

servicio es facultativa del Prestador, y responderá a la valoración discrecional que efectúe acerca de la causal que justifica la suspensión, y las consecuencias sanitarias que el procedimiento de corte pudiere generar. No le es dable al Usuario exigir la aplicación de la restricción del servicio, en defecto de la suspensión. Tampoco la adopción de una restricción del servicio, inhibe al Prestador a ejecutar el ulterior corte del mismo, en los casos en que, pasado cierto lapso de tiempo, se mantuviera inalterable la causa justificatoria de la medida, y/o cuando no hubiere desaparecido o reducido la incidencia del hecho sanitario existente.

Artículo 112°.- Corte Definitivo del Servicio.- El Prestador podrá disponer el corte definitivo de la conexión en los casos establecidos en el presente Reglamento, y además, cuando la situación de corte o restricción del servicio se prolongue por un lapso continuo de más de seis (6) meses, cualquiera sea el motivo que lo justifique. El corte definitivo implicará el retiro del medidor, y del ramal domiciliario respectivamente.

El corte definitivo afectará al inmueble servido y al Usuario de la conexión, respectivamente. Para reinstalar el servicio en el mismo predio, cualquiera fuera el requirente, deberán cancelarse previamente las deudas pendientes, y las multas aplicadas, ello sin perjuicio de los requerimientos establecidos para toda conexión nueva. De la misma manera, el pago de las obligaciones pendientes, será condición para habilitar o mantener otra conexión cuyo Usuario fuere la misma persona que resulta Usuario de la conexión objeto de corte.

TITULO XII

PROGRAMAS CONEXOS A LOS ESTANDARES DE CALIDAD

CAPITULO UNICO

Artículo 113°.- Obligaciones.- El Prestador elaborará y ejecutará los Planes y Programas previstos en el régimen normativo y contractual correspondiente, a los fines de cumplimentar las metas de calidad del servicio y desempeño prestacional comprometidas.

Sin perjuicio de ello, el presente Título introduce la obligatoriedad del diseño y ejecución de otros Programas relevantes, que resultan concurrentes con los objetivos de calidad del servicio establecidos

Artículo 114°.- Programa de Uso Racional del Agua Potable.- Acorde con los objetivos de reducción de agua no contabilizada, el Prestador presentará, conjuntamente con el Plan de Desarrollo Quinquenal, un Programa de Uso Racional del Agua Potable, que será actualizado anualmente. El Programa incluirá, sin que la enumeración resulte limitativa: (i) el detalle de las actividades contempladas a los efectos de obtener la reducción de las pérdidas de agua potable; (ii) las acciones educativas orientadas a difundir el buen uso y manejo racional del recurso y la preservación de su calidad; (iii) los incentivos previstos para procurar el ahorro del consumo de agua potable.

En el caso de concesiones nuevas, el programa inicial se someterá a la aprobación del ERSSAN durante el primer año de funcionamiento de la concesión. Los Prestadores de concesiones vigentes, acordarán con el ERSSAN el respectivo programa, dentro del primer año de vigencia del presente Reglamento.

El ERSSAN se encargará de realizar el seguimiento del programa comprometido, como parte de sus actividades de supervisión y control.

Artículo 115°.- Programa de Optimización de las Descargas de Alcantarillado Sanitario a Cuerpo Receptor.- Dentro de los primeros cinco (5) años de la concesión el Prestador deberá programar y ejecutar las acciones necesarias para alcanzar a la finalización de dicho período,

los niveles de descarga a cuerpo receptor previstos en el Anexo II del presente Reglamento, según corresponda de acuerdo a las instalaciones existentes y fijando, a su vez, metas anuales referidas al cumplimiento de los parámetros de calidad establecidos.

Artículo 116°.- Programa de Incremento de la Micromedición.- El Prestador debe presentar como parte del Plan de Desarrollo Quinquenal, un Programa Anual de Instalación de nuevos Medidores con destino a Usuarios carentes de cobertura de micromedición.

El Programa fijará en forma anual, las cantidades y grupos o núcleos poblacionales alcanzados para la instalación de aparatos de medición.

Artículo 117°.- Programa de Contingencia.- El Prestador deberá realizar un análisis de vulnerabilidad de los sistemas, en previsión de situaciones de emergencia causadas por sequías, deslizamientos, inundaciones, contaminaciones accidentales de origen físico, químico o biológico, interrupciones imprevistas, colapso de las estructuras, o instalaciones de los sistemas u otras contingencias que pudieran interrumpir la prestación de los servicios, o alterar los estándares de calidad de los mismos. Tomando como base el resultado del análisis, el Prestador deberá preparar un Programa Integral de Contingencia que contemple acciones tales como: (i) utilización de fuentes alternativas para el suministro de agua potable; (ii) mecanismos alternativos para facilitar el transporte y la distribución a los Usuarios; (iii) producción y tratamiento de emergencia; (iv) sistemas de información y difusión a la comunidad (v) esquemas de reparaciones y reposiciones urgentes; (vi) medidas que permitan controlar rápidamente la situación y mitigar sus efectos en general.

El Programa de Contingencia deberá definir claramente, responsabilidades, procedimientos a seguir, medios a utilizar, coordinación institucional, recursos humanos y técnicos y esquema de organización necesario para enfrentar la emergencia.

El Prestador, durante el primer año de la concesión, o durante el primer año de vigencia del presente Reglamento para las concesiones existentes, debe elaborar y presentar al ERSSAN para su aprobación el análisis de vulnerabilidad de los sistemas y el Programa de Contingencia emergente. El ERSSAN, en el plazo máximo de noventa (90) días, lo aprobará o devolverá con las observaciones que estime necesarias, en cuyo caso una nueva propuesta será formulada dentro de los treinta (30) días. El ERSSAN aprobará finalmente el Plan de Contingencia dentro de los treinta (30) días siguientes.

El programa aprobado por el ERSSAN deberá ser presentado al Organismo Competente en materia de Defensa Civil.

El Programa de Contingencia será actualizado cada cinco (5) años, siguiendo el mismo procedimiento, no obstante lo cual, el Prestador o el ERSSAN podrá impulsar la revisión o ajuste en cualquier momento bajo idénticas reglas. El último Programa de Contingencia aprobado continuará vigente, aún en caso de reemplazo del Prestador titular de la Concesión.

TITULO XIII

INFORMACION Y AUDITORIAS

CAPITULO UNICO

Artículo 118°.- Suministro de Información y Control. El Prestador cumplimentará las obligaciones de muestreo de calidad de los parámetros básicos de agua potable y las descargas al sistema de alcantarillado sanitario y cuerpos receptores, y otros indicadores requeridos, de conformidad a las disposiciones de los Anexos I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII al presente Reglamento.

Salvo las situaciones de excepción, el Prestador deberá reportar al ERSSAN en forma mensual los resultados de las actividades de muestreo, según los alcances establecidos en este Reglamento y en el formato que autorice expresamente el Ente Regulador.

A los efectos de facilitar las actividades de control del ERSSAN, el Prestador permitirá la inspección de instalaciones, equipos, registros y archivos, en los términos establecidos en el Decreto Reglamentario de la Ley N° 1.614/2000.

Además, todo prestador deberá completar en forma mensual, a partir del mes siguiente de la vigencia del presente Reglamento, el formato referido a los Anexos IX y X, para su presentación al ERSSAN, en un plazo no mayor al 10 (diez) de cada mes.

Artículo 119°.- Auditorias Técnicas y Económico-Financieras.- El informe que acompaña la presentación de todo Plan Quinquenal de Desarrollo y el Informe Anual de cumplimiento de las obligaciones y metas de calidad de la Concesión, deben ser presentados al ERSSAN certificados por Auditores Independientes en materia técnica y económica-financiera, respectivamente. Ello sin perjuicio de que otra normativa o el propio Contrato de Concesión exijan idéntico requerimiento con respecto a otros informes.

Los Auditores serán firmas especializadas en Auditoría Técnica y Auditoría Económica-Financiera. La certificación exigida acreditará que el Prestador lleva los registros en forma, cantidad y calidad suficientes para el cumplimiento de sus fines y que la información que se brinda al ERSSAN es fiel reflejo de la gestión en curso. Toda certificación convalida la certeza de la información que abastece a los reportes exigidos.

El Contrato de Concesión determinará los requerimientos mínimos que deben reunir las firmas auditoras y las formas de selección respectivas. Los términos de referencia de los contratos de auditoría que celebre el Prestador, deben ser aprobados por el ERSSAN. Las auditorías deberán encontrarse en funciones dentro de los tres (3) primeros meses de toda nueva Concesión.

Artículo 120°.- Vigencia del Reglamento.- El Reglamento de Calidad en la Prestación del Servicio para Concesionarios entrará en vigencia a partir del día siguiente de la correspondiente publicación.

ANEXO I
LIMITES DE CALIDAD DE AGUA POTABLE – FRECUENCIA DE MUESTREOS MINIMOS.

A - : Características o componentes que afectan a la aceptabilidad del Agua por parte del Consumidor (Calidad Organoléptica).

PARAMETROS	UNIDAD	LIMITE ADMISIBLE	LIMITE (*) RECOMEND.	FRECUENCIA DE MUESTREO
CARACTERÍSTICAS FISICAS				
Color	UCV	15	≤5	Horaria
Sabor y olor		Aceptable	Aceptable (4)	Horaria
Turbiedad (1)	UNT	5	<1	Horaria
PH (Pozos) (3)		6,5 a 8,5	6,5 a 8,5	Horaria
PH (Plantas)		PHs +/- 1	PHs +/- 1	Horaria
Conductividad	μ s/cm	1.250	≥400	Diaria
COMPONENTES INORGANICOS				
Aluminio (Al)	mg/l	0,2	≤0,2	Diaria
Zinc (Zn)	mg/l	5	≤5	Mensual
Cloruro (Cl)	mg/l	250	≤250	Diaria
Hierro (Fe)	mg/l	0,3	≤0,30	Diaria
Sodio (Na)	mg/l	200	≤200	Diaria
Sulfato (SO ₄)	mg/l	400	≤250	Diaria
Manganeso (Mn)	mg/l	0,10	≤0,10	Diaria
Cobre (Cu)	mg/l	1	≤1	Mensual
Nitrógeno Amoniacal (NH ₄)	mg/l	0,05	≤0,05	Diaria
Sílice (SiO ₂)	mg/l	30	≤30	Diaria
Calcio (Ca ⁺²)	mg/l	100	≤100	Diaria
Magnesio (Mg ⁺²)	mg/l	50	≤30	Diaria
Potasio (K ⁺¹)	mg/l	12	≤10	Diaria
Alcalinidad (M) en (CaCO ₃)	mg/l	250	≤120	Horaria
Cloro Libre Residual (2)	mg/l	2,0	0,20 – 0,50	Horaria
Dureza Total en (CaCO ₃)	mg/l	400	≤250	Diaria
Sólidos Totales Disueltos (STD)	mg/l	1000	≤1000	Diaria
COMPONENTES ORGANICOS				
Detergentes sintéticos	mg/l	0,5	≤0,5	Mensual

(*) Los límites recomendables son los establecidos en las Guías de la OPS/OMS.

(1) 95% del tiempo. De preferencia <1.

(2) Sujeto a la necesidad de la calidad bacteriológica en el punto de suministro al Usuario.

(3) 90% del tiempo. El Prestador debe asegurar el suministro de agua no agresiva ni incrustante al Sistema de Distribución.

(4) No desagradable para la mayoría de los consumidores.

ABREVIATURAS: UCV = Unidades de Color Verdadero
UNT = Unidades Nefelométricas de Turbiedad
mg/l = Miligramo por litro
μ s/cm = Micro siemens por centímetro

B - : Componentes que afectan a la Salud.

PARAMETRO	UNIDAD	LIMITE ADMISIBLE	LIMITE (*) RECOMEND.	FRECUENCIA DE MUESTREO
1. COMPONENTES INORGÁNICOS				
Arsénico (As)	mg/l	0,5	0	Mensual
Cadmio (Cd)	mg/l	0,005	0	Mensual
Cianuro (CN)	mg/l	0,10	0	Mensual
Cromo (Cr ⁺⁶)	mg/l	0,05	0	Mensual
Fluor (F) (1)	mg/l	1,5	≤1,5	Mensual
Mercurio Total (Mg)	mg/l	0,001	0	Mensual
Nitrato (NO ₃) (2)	mg/l	45	0	Diaria
Nitrito (NO ₂)	mg/l	0,1	0,1	Semanal
Plomo (Pb)	mg/l	0,05	0	Mensual
Selenio (Se)	mg/l	0,01	0	Mensual
2. COMPONENTES ORGANICOS				
THM (Trihalometanos) (cloroformo)	μ g/l	100	≤30	Semestral
Aldrin / Dieldrin	μ g/l	0,03	0	Semestral
Clordano	μ g/l	0,30	0	Semestral
DDT (Total Isómeros)	μ g/l	1	0	Semestral
Heptacoloro y Heptacoloroepoxido	μ g/l	0,10	0	Semestral
Lindano	μ g/l	3	0	Semestral
Metoxicloro	μ g/l	30	0	Semestral
2,4 D (Acido Diclorofenoxiacético)	μ g/l	100	0	Semestral
Benceno	μ g/l	10	0	Semestral
Monocloro Benceno	μ g/l	3	0	Semestral
Hexacoloro Benceno	μ g/l	0,01	0	Semestral
Clorofenoles	μ g/l	0,10	0	Semestral
Tetracloruro de Carbono	μ g/l	3,0	0	Semestral
1,1 Dicloroeteno	μ g/l	0,30	0	Semestral
Tricloroetileno	μ g/l	30	0	Semestral
1,2 Dicloroetano	μ g/l	10	0	Semestral
Benzopireno	μ g/l	0,01	0	Semestral
Pentacolorofenol	μ g/l	10	0	Semestral
Tetracloroeteno	μ g/l	10	0	Semestral
2,4,6 Triclorofenol	μ g/l	10	0	Semestral

(*) Los límites recomendables son los establecidos en las Guías de la OPS/OMS.

(1) En caso de Fluorar, el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, debe establecer las concentraciones a usar.

(2) En caso que no se pueda suministrar agua con un contenido inferior de Nitratos, el Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social, debe autorizar el abastecimiento, pues los problemas que se derivarían de la falta de agua son evidentemente mayores. Además, debe advertirse a la población de no usar el agua para la preparación de la alimentación del Lactante.

ABREVIATURAS: mg/l = miligramo por Litro
μ g/l = microgramo por Litro

C - : Componentes Bacteriológicos Básicos

a) Método Membrana Filtrante

AGUA SOMETIDA A TRATAMIENTO QUE ENTRA EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN.					
ORGANISMO	UNIDAD	LIMITE ADMISIBLE	LIMITE (*) RECOMEND.	FRECUENCIA DE MUESTREO	OBSERVACION
Bacterias Coliformes Fecales	UFC/100ml	0	0	Diaria	(1)
Bacterias Coliformes Totales	UFC/100ml	0	0	Diaria	(1)
AGUA NO SOMETIDA A TRATAMIENTO QUE ENTRA EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN.					
ORGANISMO	UNIDAD	LIMITE PERMISIBLE	LIMITE (*) RECOMEND.	FRECUENCIA DE MUESTREO	OBSERVACION
Bacterias Coliformes Fecales	UFC/100ml	0	0	Diaria	
Bacterias Coliformes Totales	UFC/100ml	0	0	Diaria	(2)
Bacterias Coliformes Totales	UFC/100ml	3	0	Diaria	(3)
AGUA EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN.					
ORGANISMO	UNIDAD	LIMITE PERMISIBLE	LIMITE (*) RECOMEND.	FRECUENCIA DE MUESTREO	OBSERVACION
Bacterias Coliformes Fecales	UFC/100ml	0	0	Diaria	
Bacterias Coliformes Totales	UFC/100ml	0	0	Diaria	(2)
Bacterias Coliformes Totales	UFC/100ml	3	0	Diaria	(4)

(*) Los límites recomendables corresponden a los establecidos en las Guías de la OPS y OMS.

(1) Turbiedad <1 UNT. Para desinfección con cloro es preferible un PH < 8. Cloro Residual Libre, luego de 30 minutos de contacto entre 0,2 a 0,5 mg/l.

(2) En el 98% de las muestras examinadas durante el año, cuando se trata de grandes sistemas de abastecimiento y se examinan suficientes muestras.

(3) Ocasionalmente en alguna muestra pero no en muestras consecutivas.

(4) En el 95% de las muestras examinadas durante el año, cuando se trata de grandes sistemas de abastecimiento y se examinan suficientes muestras.

ABREVIATURAS: UFC = Unidad Formadora de Colonias
 UNT = Unidades Nefelométricas de Turbiedad

C - : Componentes Bacteriológicos Básicos

b) Método Tubos Múltiples

AGUA SOMETIDA A TRATAMIENTO QUE ENTRA EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN.					
ORGANISMO	UNIDAD	LIMITE ADMISIBLE	LIMITE RECOMEND.	FRECUENCIA DE MUESTREO	OBSERVACION
Bacterias Coliformes Fecales	NMP/100ml	0	0	Diaria	
Bacterias Coliformes Totales	NMP/100ml	0	0	Diaria	
AGUA NO SOMETIDA A TRATAMIENTO QUE ENTRA EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN.					
ORGANISMO	UNIDAD	LIMITE PERMISIBLE	LIMITE RECOMEND.	FRECUENCIA DE MUESTREO	OBSERVACION
Bacterias Coliformes Fecales	NMP/100ml	0	0	Diaria	
Bacterias Coliformes Totales	NMP/100ml	≤2,2	0	Diaria	(1)
AGUA EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN.					
ORGANISMO	UNIDAD	LIMITE PERMISIBLE	LIMITE RECOMEND.	FRECUENCIA DE MUESTREO	OBSERVACION
Bacterias Coliformes Fecales	NMP/100ml	0	0	Diaria	
Bacterias Coliformes Totales	NMP/100ml	≤2,2	0	Diaria	(2)

(1) En aquellos servicios en que la cantidad de muestras sean suficientes, no deben estar presentes en el 98% de las muestras extraídas durante cualquier periodo de 12 meses.

(2) En aquellos servicios en que la cantidad de muestras sean suficientes, no deben estar presentes en el 95% de las muestras extraídas durante cualquier periodo de 12 meses.

ABREVIATURAS: NMP = Número Más Probable.

ANEXO II
LIMITES DE CALIDAD PARA LAS DESCARGAS DE EFLUENTES CLOACALES DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO SANITARIO.

PARAMETROS	UNIDAD	DESCARGAS A COLECTORAS (1)	DESCARGAS A CUERPO RECEPTOR (2)	
			CON TRATAM. PRIMARIO	CON TRATAM. SECUNDARIO
PH		5 - 9	5 - 9	5 - 9
Sustancias solubles en Eter Etilico (grasas y aceites)	mg/l	100	≤50	≤50
Sulfuro (S ₂ ⁻)	mg/l	1	≤1	≤1
Sólidos Sedimentables 10 minutos (de naturaleza compacta)	ml/l	1	≤0,5	≤1
Sólidos en Suspensión	mg/l	500	≤100	≤80
Temperatura	°C	40	≤40	≤40
DBO ₅	mg/l	250	≤120	≤50
DQO	mg/l	600	≤310	≤150
Coliformes Fecales (3)	UFC/100 ml	-	≤4.000	≤4.000
Cianuro (CN)	mg/l	0,2	≤0,2	≤0,2
Hidrocarburo (Total)	mg/l	100	≤50	≤50
Cromo (Cr ⁺⁶)	mg/l	1	≤0,5	≤0,5
Detergentes	mg/l	5	≤5	≤3
Cadmio (Cd)	mg/l	0,2	≤0,2	≤0,2
Plomo (Pb)	mg/l	0,5	≤0,5	≤0,5
Mercurio (Me)	mg/l	0,01	≤0,01	≤0,01
Arsénico (As)	mg/l	0,5	≤0,5	≤0,5
Zinc (Zn)	mg/l	5	≤5	≤5
Hierro soluble (Fe)	mg/l	5	≤5	≤5
Manganeso soluble (Mn)	mg/l	1	≤1	≤1
Níquel (Ni)	mg/l	2	≤2	≤2
Cobre (Cu)	mg/l	1	≤1	≤1
Sustancias Fenólicas (4)	mg/l	0,5	≤0,5	≤0,5
Plaguicidas Org. Clorados	mg/l	0,5	≤0,05	≤0,05
Plaguicidas Org. Fosforados	mg/l	1	≤0,1	≤0,1

- (1) Control a cargo del Concesionario.
(2) Control a cargo de la Autoridad Competente en la Materia. Deben cumplirse el 90% del tiempo anual.
(3) Si el cuerpo receptor se utiliza para propósitos recreativos con contacto físico con el agua, las Autoridades Regulatorias podrán exigir que la descarga sea desinfectada. La desinfección no deberá causar que se infrinjan otros límites aplicables. Este parámetro será controlado en descargas próximas a zonas de balnearios. El valor indicado constituye el valor máximo admisible a una distancia de 500 mts. de una Playa o Area destinada a Deportes Náuticos.
(4) Vertidos en un radio menor de 5 Km. de una toma de agua para bebida.

ABREVIATURAS: mg/l = Miligramo por Litro
°C = Grados Centígrados
UFC = Unidad Formadora de Colonias
DBO₅ = Demanda Bioquímica de Oxígeno (quinto día)
DQO = Demanda Química de Oxígeno

NOTA: Los efluentes que sean evacuados por camiones atmosféricos deberán ajustarse a estos límites, según destino final de los mismos.

ANEXO III

En este Anexo se incluye el sistema de toma de muestras para control de calidad que debe cumplir el Prestador tanto de agua cruda y potabilizada a la salida de la planta, agua potabilizada en la red de distribución, como de efluentes cloacales que el Prestador descargue a cuerpos receptores.

AGUA

I) AGUA CRUDA DE TOMA SUPERFICIAL

- Datos básicos; PH, turbiedad, color, alcalinidad, conductividad (horario)
- Plaguicidas (trimestral)
- Demás Análisis del Anexo I (mensual)
- Análisis bacteriológico (diario)
- DBO₅ y DQO (semanal)

II) AGUA CRUDA DE TOMA SUBTERRANEA

- Análisis Físico Químico (semanal)
- Análisis Bacteriológico (semanal)

III) AGUA POTABILIZADA A LA SALIDA DE LA PLANTA

- Datos básicos; PH, turbiedad, color, cloro libre residual, alcalinidad, conductividad (horario)
- Demás análisis (con la frecuencia indicada en el ANEXO I)
- Análisis Bacteriológico (horario)

IV) AGUA POTABILIZADA EN LA RED DE DISTRIBUCION

- Análisis bacteriológico

Criterios en función al N° de Habitantes Servidos

N° de Habitantes Servidos	N° Mínimo de muestras a analizar por mes	Frecuencia
10.000 a 100.000	10 más 1 por c/ 1.000 h	c/ 2 semanas
100.001 a 500.000	90 más 1 por c/ 10.000 h	Semanal
500.001 a 1.000.000	140 más 2 por c/ 10.000 h	Diario

- Los puntos de muestreo en red se dividirán en fijos (escuelas, hospitales, oficinas públicas) y variables que cubran proporcionalmente toda el área servida, las muestras serán tomadas en fuentes alimentadas directamente de la Red de Distribución, no de reservorios o tanques domiciliarios.
- En todas las oportunidades que se efectúen los Análisis Bacteriológicos, también se determinará el Cloro Libre Residual, y se especificarán la fecha, hora, nombre del Usuario, dirección y parámetros analizados.
- En un 20% de las muestras, se determinarán también todos los Análisis que constan en el Anexo I.

ALCANTARILLADO SANITARIO

Se determinará la totalidad de los parámetros indicados en el Anexo II.

- I) Descarga a colectora (mensual)
- II) Descarga a cuerpos receptores (mensual)

Las frecuencias serán incrementadas a requerimiento del ERSSAN, en función de

situaciones de emergencia, u otras relativas al funcionamiento de los servicios.

ANEXO IV : PARAMETROS DE CONTROL Y CUMPLIMIENTO DE CALIDAD DE AGUA.

1.- CALIDAD DE AGUA CRUDA

Considerando los parámetros controlables establecidos en el ANEXO I, la variable para el control de la calidad del agua cruda será el porcentaje de análisis realizados, para las frecuencias y parámetros determinados en ANEXO III.

- Porcentaje de análisis realizados

Definición: Es la relación porcentual de la cantidad de análisis que efectivamente se realizaron referido a la mínima cantidad de análisis obligatorios establecidos en el ANEXO III, para un período de un mes. Ello indica el grado de cumplimiento de los programas mínimos de muestreo y análisis.

Determinación: se realizará tomando la cantidad de análisis realizados de los registros del Prestador y la cantidad mínima obligatoria establecida en el ANEXO III, realizándose luego el siguiente cálculo:

$$\frac{\text{Cantidad de análisis efectivamente realizados}}{\text{Cantidad mínima obligatoria de análisis}} \times 100$$

Meta: deberá ser igual o superior al 97,50 %.

2.- CALIDAD DE AGUA PRODUCIDA Y LIBRADA AL SERVICIO

Considerando los parámetros para la calidad de agua producida y librada al servicio establecidos en el ANEXO I, la variable de control será:

- Porcentaje de análisis realizados

Definición: Es la relación porcentual de la cantidad de análisis que efectivamente se realizaron referido a la mínima cantidad de análisis obligatorios establecidos en el ANEXO I, para un período de un mes. Ello indica el grado de cumplimiento de los programas mínimos de muestreo y análisis.

Determinación: se realizará tomando la cantidad de análisis realizados de los registros del Prestador y la cantidad mínima obligatoria establecida en el ANEXO I, realizándose luego el siguiente cálculo:

$$\frac{\text{Cantidad de análisis efectivamente realizados}}{\text{Cantidad mínima obligatoria de análisis}} \times 100$$

Meta: deberá ser igual o superior al 97,50 %.

- Porcentaje de determinaciones conformes

Definición : Es la relación porcentual de la cantidad de determinaciones que dieron valores que cumplen los límites establecidos en el ANEXO I respecto del total de análisis realizados en un período de un mes.

- Determinación : Se realizará tomando los datos de los registros del Prestador, realizándose luego el siguiente cálculo:

$$\frac{\text{Cantidad de determinaciones conformes}}{\text{Cantidad de análisis realizados}} \times 100$$

Meta : Deberá ser igual o superior al 98 %.

La detección de sustancias que superen los límites establecidos desencadenará distintas medidas que tenderán a la evaluación de la aptitud del tratamiento realizado y, según el caso, a realizar acciones preventivas y/o correctivas.

ANEXO V : PARAMETROS DE CONTROL Y CUMPLIMIENTO DE PRESIONES MINIMAS Y MAXIMAS.

PRESIONES DEL SERVICIO DE PROVISION DE AGUA POTABLE

- Porcentaje de cumplimiento de entrega de la presión mínima establecida

Definición: Se determina la relación entre la cantidad de conexiones domiciliarias con presión mínima inferior a la establecida y el total de conexiones servidas para un área comprendida.

Area comprendida: Es la superficie determinada por líneas de distribución trazadas a partir de campañas de medición de campo, o a partir de la modelización de la red de distribución sobre la base de las mediciones de campo anteriores. Se medirá en ha. (hectáreas), número de cuadras o manzanas sobre planos preparados al efecto.

Conexiones comprendidas: Corresponde a la cantidad de conexiones incluidas en el área comprendida.

Determinación: A partir de los datos disponibles en los planos y registros del Prestador se calcula según la definición enunciada:

$$P_{\text{mín}}(\%) = \frac{\text{Cantidad conexiones con presión mínima inferior a 10 m.c.a.}}{\text{Cantidad conexiones comprendidas}} \times 100 < .\%$$

Meta : Se establecerá en el contrato de concesión.

- Porcentaje de cumplimiento de entrega de la presión máxima establecida

Se definen los mismos parámetros y con igual forma de determinación a los establecidos para la presión mínima pero con el valor límite de referencia X m.c.a. que deberá estimarse por el estudio a realizar por el Prestador, según lo establecido en el artículo 63º del presente Reglamento.

Definición: Se determina la relación entre la cantidad de conexiones domiciliarias con presión máxima mayor a la establecida y el total de conexiones servidas para un área comprendida.

Determinación: A partir de los datos disponibles en los planos y registros del Prestador se calcula según la definición enunciada:

$$P_{\text{máx}}(\%) = \frac{\text{Cantidad conexiones con presión máxima superior a x m.c.a.}}{\text{Cantidad de conexiones comprendidas}} \times 100 < .\%$$

Meta : Se establecerá en el contrato de concesión.

ANEXO VI : PARAMETROS DE CONTROL DE LAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE PROVISION DE AGUA POTABLE.

1.- Duración promedio de las interrupciones

Se determina dividiendo la duración total en horas, correspondiente a la cantidad total de interrupciones ocurridas; por orden (1° a 4°) por el número total de interrupciones del período considerado (mes, año, respectivamente).

$$D_{media} = \frac{\sum \text{Duración de cada interrupción}}{\sum \text{Número de Interrupciones}} \quad (\text{hs.})$$

2.- Indicador de magnitud de la interrupción

Tal indicador se determina sumando las magnitudes que resultan de multiplicar la duración (en horas) de la interrupción, por el alcance (en cantidad de conexiones afectadas, según el orden) para todas las categorías y ordenes.

$$M_i = \sum (\text{Duración de cada interrupción} \times \text{Alcance de cada interrupción})$$

3.- Duración de interrupción equivalente

Se determina dividiendo el Indicador de magnitud por la cantidad total de conexiones servidas, dentro de un mismo área comprendida.

Este indicador representa la duración que debería tener una interrupción que abarcara la totalidad de conexiones servidas, para alcanzar el valor del indicador de magnitud de interrupciones.

$$Deq. = \frac{\text{Indicador de magnitud de interrupciones}}{\text{Cantidad total de conexiones servidas}}$$

4.- Indice de continuidad

$$IC = \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n H_i \times U_i}{H \times U} \right) \times 100 \quad (\%)$$

Siendo:

H_i : Número de horas de interrupción del servicio durante un período

U_i : Usuarios afectados por la interrupción durante H_i . (previéndose 5 Usuarios por conexión)

H : Número total de horas durante el período considerado.

U : Número total de usuarios del sistema. (Población servida)

n : Número de interrupciones en el período.

ANEXO VII : PARAMETROS DE CONTROL DE LAS INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE PROVISION DE ALCANTARILLADO SANITARIO.

1.- Indicador de magnitud de desbordes

Se define como la relación entre la cantidad de frentes de cuadra afectados por desbordes y la cantidad de desbordes en tiempo seco, para un período de un año.

$$Im = \frac{\text{Cantidad de frentes de cuadra afectados por desbordes}}{\text{Cantidad de desbordes en tiempo seco}}$$

2.- Red afectada por desbordes en tiempo seco

Se define como la relación entre la longitud de frentes de cuadra afectados por desborde y la longitud total de la red de alcantarillado sanitario, para un período de un año.

$$\text{Red afec.} = \frac{\text{Long. frentes afectados por desborde}}{\text{Long. total red de alcantarillado sanitario.}} \times 100 \quad (\%)$$

El Contrato de Concesión podrá establecer las metas mínimas a alcanzar con relación a cada uno de los parámetros indicados.

ANEXO VIII : PARAMETROS DE CONTROL Y CUMPLIMIENTO DE EFLUENTES DE LAS PLANTAS DE TRATAMIENTO Y VERTIDOS A CUERPOS RECEPTORES.

1.- Efluentes de las Plantas de Tratamiento.

Para los parámetros listados en el Anexo II de este Reglamento se determinará la siguiente relación.

$$\% \text{ de Muestras Conformes} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Muestras Conformes}}{\text{N}^\circ \text{ de Muestras Totales}} \times 100$$

Meta : Deberá ser igual o superior al 90 %.

2.- Efluentes vertidos a Cuerpos Receptores.

Para los parámetros listados en el Anexo II de este Reglamento se determinará la siguiente relación:

$$\% \text{ de Muestras Conformes} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de Muestras Conformes}}{\text{N}^\circ \text{ de Muestras Totales}} \times 100$$

Meta : Deberá ser igual o superior al 90 %.

ANEXO IX : INFORMACIÓN COMERCIAL Y TÉCNICA OPERATIVA

Ítem	Designación		Unidad d/medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
	Datos Comerciales															
1	Número de conexiones c/micromedición		Nº													
2	Número de conexiones Directas Sin micromedición		Nº													
3	Número de conexiones c/ medidor Trancado		Nº													
4	Número de conexiones c/ medidor Enterrado		Nº													
5	Número de conexiones Cortadas		Nº													
6	Nº Total de Conexiones		Nº													
7	Volumen Total Facturado.		M3													
8	Volumen Total Micromedido		M3													
9	Nº Conexiones Habilitadas de Alc. Sanitario		Nº													
10	Nº Conexiones Facturadas de Alc. Sanitario		Nº													
	Datos Técnicos Operativos															
11	Volumen Total Captado en Planta		M3													
12	Volumen Total Captado en Otras Fuentes (Pozos)		M3													
13	Volumen Total Comprado de otras Empresas		M3													
14	Volumen para Lavado de Filtros		M3													
15	Volumen Total Bombeado a la Ciudad		M3													
16	Volumen de Consumo de la Ciudad		M3													
17	Volumen de Venta en camiones Cisternas		M3													
18	Sulfato de Aluminio		kg													
19	Cal Hidratada		kg													
20	Cloro		kg													
21	Hipoclorito de Sodio (1)		kg													
22	Hipoclorito de Calcio (1)		kg													
23	Polímeros		kg													
24	Fuerza Motriz		Gs													
25	Fuerza Motriz (2)		Kw													
26	Servicios Personales (Personal de Oper. & Mant.) (3)		Gs													

(1) % De Concentración.

(2) Se refiere al consumo eléctrico mensual destinado a la producción.

(3) Se refiere a los montos en salarios, remuneraciones extraordinarias, bonificaciones, viáticos, cargas sociales de los funcionarios de planta, de mantenimiento y reparaciones.

Todos los datos deberán ser mensuales.

INFORMACIÓN COMERCIAL Y TECNICA OPERATIVA – DESCRIPCIÓN.

Item	Datos Administrativos y Financieros	Descripción
1	Número de conexiones Con micromedición	Cantidad de conexiones que en el momento de realizarse la lectura correspondiente, presentan medidores en funcionamiento
2	Número de conexiones Directas Sin micromedición	Cantidad de conexiones que en el momento de realizarse la lectura no poseen medidor.
3	Número de conexiones Con medidor Trancado	Cantidad de conexiones que en el momento de realizarse la lectura correspondiente presentan la misma lectura del ciclo anterior
4	Numero de conexiones Con medidor Enterrado	Cantidad de conexiones que en el momento de realizarse la lectura, dicho medidor no pudo ser leído debido a cualquier tipo de obstrucción física que impida su lectura.
5	Número de conexiones Cortadas	Cantidad de conexiones que en el momento de realizarse la lectura, no presenta conexión activa al sistema.
6	N° Total de Conexiones	Cantidad de conexiones totales como resultado de la sumatoria de los ítem 1 al 5.
7	Volumen Total Facturado.	Consiste en la cantidad en m3 de agua potable registrada a los usuarios en un ciclo dado (incluye la micromedición y las estimaciones).
8	Volumen Total Micromedido	Consiste en la cantidad en m3 de agua potable registrada a los usuarios en un ciclo dado (incluye solamente la micromedición).
9	N° Conexiones Habilitadas de Alcantarillado Sanitario	Cantidad de conexiones registradas en el catastro o listado del prestador.
10	N° Conexiones Facturadas de Alcantarillado Sanitario	Cantidad de conexiones que posean alcantarillado sanitario (con o sin servicio de agua potable) facturados en ciclo dado.
Datos Técnicos Operativos		
11	Volumen Total Captado en Planta	Volumen total de agua cruda captada del sistema
12	Volumen Total Captado en Otras Fuentes (Plantas o Pozos)	Volumen total de agua cruda captada de otras fuentes
13	Volumen Total Comprado de otras Empresas	Volumen total de agua tratada comprada a otras empresas
14	Volumen para Lavado de Filtros	Volumen total de agua tratada utilizada para lavado de filtros, extracción de lodos, flushing, para preparación de Productos Químicos, riegos y otros usos.
15	Volumen Total Bombeado a la Ciudad	Volumen total de agua potable distribuida a la ciudad.
16	Volumen de Consumo de la Ciudad	Volumen total de agua potable que resulta de la diferencia entre el volumen distribuido y niveles medidos en reservorios
17	Volumen de Venta en camiones Cisternas	Volumen total de agua potable facturada mediante camiones cisternas
18	Sulfato de Aluminio	Cantidad utilizada en el tratamiento (en Kg.)
19	Cal Hidratada	Cantidad utilizada en el tratamiento (en Kg.)
20	Cloro	Cantidad utilizada en el tratamiento (en Kg.)
21	Hipoclorito de Sodio	Se pide aclarar la concentración utilizada
22	Hipoclorito de Calcio	Se pide aclarar la concentración utilizada
23	Polímeros	Cantidad utilizada en el tratamiento (en Kg.)
24	Fuerza Motriz	Gasto total de energía eléctrica para producción, expresado en Gs. (no incluye gastos de energía eléctrica para usos de luminarias y administrativos).
25	Fuerza Motriz	Gasto total de energía eléctrica para producción, expresado en Kw. (no incluye gastos de energía eléctrica para usos de luminarias y administrativos).
26	Servicios Personales (Personal de Oper. & Mant.)	Se refiere a los montos en salarios, remuneraciones extraordinarias, bonificaciones, viáticos, cargas sociales de los empleados permanentes y contratados de planta y del área de mantenimiento y reparaciones.-

ANEXO X : INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

Item	Designación	Unidad d/medida	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiem.	Octubre	Noviem.	Diciem.	Total
			Datos Administrativos y Financieros												
1	Número total de empleados	N°													
2	Servicios Personales (Area Administrativa-Comercial) (1)	Gs													
3	Costos totales de comercialización (2)	Gs													
4	Total de Gastos de Operaciones	Gs													
5	Remun.Ordinarias	Gs													
6	Remun.Extraordinarias	Gs													
7	Cargas Sociales	Gs													
8	Combustibles y Lubricantes	Gs													
9	Gastos de Conservación y Reparación	Gs													
10	Depreciación	Gs													
11	Productos Químicos	Gs													
12	Energía Eléctrica (3)	Gs													
13	Gastos Generales	Gs													
14	Total de Ingresos de Operaciones	Gs													
15	Ventas de agua	Gs													
16	Tasa de Alcantarillado Sanitario	Gs													
17	Otros Ingresos de explotación	Gs													
18	Valor de Cuentas facturadas	Gs													
19	Valor de Cuentas cobradas	Gs													
20	Valor de Cuentas por Cobrar (Acumuladas)	Gs													
21	Inversión presupuestada	Gs													
22	Inversión realizada	Gs													

(1) Se refiere a los montos en salarios, remuneraciones extraordinarias, bonificaciones, viáticos, cargas sociales de los funcionarios del área administrativa-comercial.

(2) Se refiere a costos correspondientes a las áreas de apoyo a la provisión del servicio, tales como: los gastos del personal administrativo, los gastos de mantenimiento de oficinas, las actividades de micromedición, facturación, cobranza y gastos generales.

(3) Comprende gasto total por consumo de energía eléctrica de la empresa.

Todos los datos deberán ser mensuales.

INFORMACIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA – DESCRIPCIÓN.

Ítem	Datos Administrativos y Financieros	Descripción
1	Número total de empleados	Se refiere a la cantidad total de empleados permanentes y contratados de toda la empresa
2	Servicios Personales (Área Administrativa-Comercial)	Se refiere a los montos en salarios, remuneraciones extraordinarias, bonificaciones, viáticos, cargas sociales de los empleados permanentes y contratados del área administrativa-comercial
3	Costos totales de comercialización	Se refiere a costos correspondientes a las áreas de apoyo a la provisión del servicio, tales como: los gastos del personal administrativo, los gastos de mantenimiento de oficinas, las actividades de micromedición, facturación, cobranza y gastos generales.
4	Total de Gastos de Operaciones	Sumatoria de los ítem 5 al 13
5	Remuneraciones Ordinarias	Comprende: Sueldos del personal permanente y contratado, gastos de representación, aguinaldo, gastos de residencia.
6	Remuneraciones Extraordinarias	Comprende: Remuneraciones adicionales (horas extras, servicio de atención sanitaria, hospitalaria y de seguridad)
7	Cargas Sociales	Comprende: Bonificaciones y Gratificaciones, aportes jubilatorios del empleador, subsidio familiar (asignación fija en función de la carga de familia)
8	Combustibles y Lubricantes	Comprende: Gastos por adquisición de combustibles líquidos, gaseosos y vegetales (incluyendo aceites y grasas lubricantes) utilizados en vehículos automotores, equipos de motores, desfilados para uso de la empresa
9	Gastos de Conservación y Reparación	Comprende: Reparación de inmuebles y reparación de maquinarias, equipos e instalaciones del sistema (redes de distribución de agua potable y atc. Sanitario)
10	Depreciación	Comprende: La distribución sistemática del costo de un activo de capital (depreciación contable) por un período de tiempo con el propósito de reporte financiero, fiscales o ambos.
11	Productos Químicos	Comprende: Gastos por adquisición de compuestos y/o sustancias inorgánicas u orgánicas utilizadas en el proceso de tratamiento para la potabilización del agua.
12	Energía Eléctrica	Comprende: Gasto total de energía eléctrica de la empresa (incluyendo las etapas de producción, distribución, recolección, tratamiento y todo uso administrativo - comercial)
13	Gastos Generales	Comprende: Gastos en todo concepto que demande el tipo de explotación y/o servicio brindado por la empresa, que impliquen gastos menores o indirectos a las actividades propias de la misma. Ej.: Papelería y útiles de oficina, comunicaciones, Pasejes, peajes, fletes, gastos de publicidad, servicios de limpieza e higiene, uniforme para el personal, y otros gastos menores.
14	Total de Ingresos de Operaciones	Sumatoria de los ítem 15 al 17
15	Ventas de agua potable	Comprende: Ingresos facturados por concepto de provisión de agua potable (no incluyen impuestos, tasas, y comisiones).
16	Ventas servicio de Alcantarillado Sanitario	Comprende: Ingresos facturados por concepto del servicio de recolección y/o tratamiento de alcantarillado sanitario (no incluyen impuestos, tasas que no correspondan al servicio, y comisiones)
17	Otros Ingresos de explotación	Comprende: Ingresos facturados en cualquier otro concepto (Ej.: multas, intereses, otros servicios complementarios)
18	Valor de Cuentas facturadas	Comprende: El importe correspondiente al total de las conexiones facturadas por el servicio de provisión de agua potable (no incluyen impuestos, tasas, y comisiones).
19	Valor de Cuentas cobradas	Comprende: El importe cobrado, correspondiente al total de las conexiones facturadas por el servicio de provisión de agua potable (no incluyen impuestos, tasas, y comisiones).
20	Valor de Cuentas por Cobrar (Acumuladas)	Comprende: El importe facturado y no cobrado, incluyendo las financiaciones de deudas o compromisos de pagos a favor de la empresa, correspondiente al total de las conexiones facturadas por el servicio de provisión de agua potable, alcantarillado sanitario y otros servicios (no incluyen impuestos, tasas, y comisiones).
21	Inversión presupuestada	Presupuesto de Gastos a ser destinados a adquisición de inmuebles, construcciones nuevas y complementarias que impliquen un aumento de valor, reconstrucciones y reparaciones mayores de bienes de capital, adquisición de maquinarias, equipos, activos intangibles, estudios de proyectos de inversión destinados a conformar el capital fijo (comprende honorarios profesionales, salarios, y otros gastos de apoyo técnico y administrativo asignables directamente al estudio del proyecto.
22	Inversión realizada	Ejecución efectivamente realizada del Presupuesto de Gastos destinados a adquisición de inmuebles, construcciones nuevas y complementarias que impliquen un aumento de valor, reconstrucciones y reparaciones mayores de bienes de capital, adquisición de maquinarias, equipos, activos intangibles, estudios de proyectos de inversión destinados a conformar el capital fijo (comprende honorarios profesionales, salarios, y otros gastos de apoyo técnico y administrativo asignables directamente al estudio del proyecto.