

6.327

FUNCION LEGISLATIVA

LA RIOJA

LA CAMARA DE DIPUTADOS DE LA PROVINCIA, SANCIONA CON FUERZA DE

L E Y :

ARTICULO 1º.- Apruébanse los Contenidos Mínimos del Reglamento de Usuarios de Servicios de Agua Potable y Cloacas para la Provincia de La Rioja, que figuran en el Anexo I que forman parte de la presente Ley.-

ARTICULO 2º.- Comuníquese, publíquese, insértese en el Registro Oficial y archívese.-

Dada en la Sala de Sesiones de la Legislatura de la Provincia, en La Rioja 112º Período Legislativo, a cinco días del mes de junio del año mil novecientos noventa y siete. Proyecto presentado por el **BLOQUE DE DIPUTADOS JUSTICIALISTAS.-**

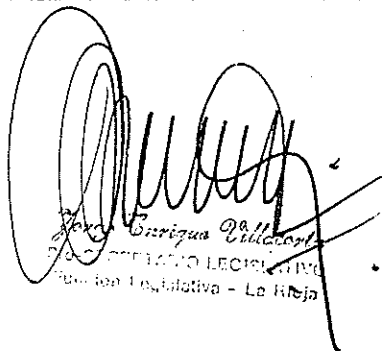
L E Y N° 6.327.-

FIRMADO:

**JORGE DANIEL BASSO - VICEPRESIDENTE 1º - CAMARA DE DIPUTADOS
EN EJERCICIO DE LA PRESIDENCIA**

RAUL EDUARDO ROMERO - SECRETARIO LEGISLATIVO

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL


Jorge Daniel Basso
VICEPRESIDENTE LEGISLATIVO
Función Legislativa - La Rioja

6.327

FUNCION LEGISLATIVA

LA RIOJA

ANEXO I

CONTENIDOS MINIMOS DEL REGLAMENTO DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE
AGUA POTABLE Y CLOACA

CONSIDERACIONES GENERALES

- 1.- Objeto del Reglamento: El presente Reglamento establece los contenidos mínimos de las normas que deberán regular las relaciones entre los Usuarios, los Prestadores y el Ente Regulador.-

Dichos contenidos deberán ser reflejados en los reglamentos particulares que dicte cada uno de los Prestadores, los que deberán ser aprobados por el Ente Regulador.-

- 2.- Responsabilidad del Ente Regulador: Será responsabilidad del Ente Regulador controlar la aplicación y cumplimiento de los reglamentos de usuarios, aplicando eventualmente los procedimientos o sanciones que correspondan, de acuerdo con las normas aplicables.-

- 3.- Definiciones específicas: A los efectos del Reglamento de Usuarios se considerarán Prestadores a las entidades responsables de brindar el servicio, cualquiera fuera su naturaleza y Usuarios a todos los sujetos de derecho, ya sean propietarios, consorcios de propietarios, poseedores o tenedores de inmuebles que reciban o deban recibir el servicio.-

Se considerará inmueble a todo terreno con o sin construcciones situado en áreas urbanizadas.-

- 4.- Interpretación: En caso de discrepancias o dudas sobre la interpretación de las cláusulas de los reglamentos particulares dictados por los Prestadores, las decisiones fundadas del Ente Regulador tendrán fuerza ejecutiva y serán de aplicación obligatoria, sin perjuicio de los recursos establecidos por las normas aplicables.-

- 5.- Publicidad: El reglamento deberá estar disponibles para ser consultado en todas las oficinas comerciales de los Prestadores y en las oficinas y delegaciones del Ente Regulador. Los Prestadores entregarán o enviarán una copia gratuita del reglamento a los usuarios que así lo soliciten.-

- 6.- Modificaciones: A propuesta de los usuarios, de los Prestadores o por su propia iniciativa, el Ente Regulador podrá disponer modificaciones a los reglamentos particulares dictados por los Prestadores, las cuales deberán ser publicitadas con una antelación razonable a su entrada en vigencia.-

6.327

FUNCION LEGISLATIVA

LA RIOJA

- 7.- Contenido de las normas: Las normas de procedimiento interno de los Prestadores no podrán ser tales que desnaturalicen las obligaciones o limiten las responsabilidades por daños, importen renuncia o restricción a los derechos de los usuarios, o contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba, en perjuicio de los usuarios. Dichas normas deberán ser uniformes, generales y estandarizadas para todos los usuarios.-

Derechos y obligaciones de los usuarios

- 8.- Se establecen los siguientes derechos y obligaciones de los usuarios en relación a la prestación del servicio, correlativos a las obligaciones y derechos de los Prestadores.-

Derechos y obligaciones de los usuarios con relación a la prestación del servicio en general

- 9.- Recibir a su requerimiento y en forma gratuita, aquella información específica que les permita conocer sus derechos y obligaciones y prevenir los riesgos que puedan derivarse de sus acciones.-
- 10.- Exigir la prestación del servicio conforme a los niveles de calidad y alcances establecidos en las normas particulares de la prestación aplicables.-
- 11.- Recibir agua potable de acuerdo a la presión y a los parámetros de calidad establecidos por las normas particulares aplicables, en cantidad suficiente y de manera continua y regular durante las veinticuatro (24) horas de todos los días del año, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas.-
- 12.- No realizar conexiones a las redes públicas por cuenta propia o por terceros, salvo que se obtenga previamente la expresa autorización de los Prestadores.-
- 13.- Instalar a su cargo y bajo la supervisión de los Prestadores, los servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal y mantener dichas instalaciones en adecuadas condiciones de funcionamiento, conforme a lo establecido en las normas aplicables.-
- 14.- En caso que un hecho contaminante tuviera origen en las instalaciones internas, los usuarios que lo hubieran originado serán responsables de las consecuencias generadas por aquél y pasibles de las penalidades establecidas en las normas aplicables, debiendo efectuar las reparaciones correspondientes.-

6.327

FUNCION LEGISLATIVA

LA RIOJA

Asimismo deberán efectuar las reparaciones en las instalaciones internas, que ocasionasen fugas, pérdidas de agua o perjuicios a terceros. Luego de ser emplazados por los Prestadores, mediante notificación fehaciente, a efectuar las tareas correspondientes en el término de diez (10) días hábiles, no habiéndose subsanado las deficiencias, éstos podrán en conocimiento de dicha circunstancia al Ente Regulador y podrán realizar los trabajos correspondientes facturando a los usuarios los costos debido e imponiendo las penalidades establecidas en las normas aplicables.-

- 15.- Eliminar las bombas succionadoras de agua instalada directamente sobre la red así como fuentes de alternativas de abastecimiento de agua. En caso que los usuarios quieran mantener una fuente alternativa de agua deberán solicitarlo a los Prestadores, quienes resolverán conforme las normas aplicables.-

Asimismo, se prohíbe la perforación de pozos a cualquier profundidad dentro de una distancia mínima de las fuentes subterráneas de provisión de agua de los Prestadores, de acuerdo a lo establecido en las normas aplicables.-

- 16.- Cegar a su cargo, los pozos negros y cámaras sépticas existentes y todo otro desagüe pluvio cloacal con que pudiera contar el inmueble en los casos de sistemas separativos. En caso de negativa serán de aplicación las penalidades establecidas en las normas aplicables, previa intimación fehaciente por el término de diez (10) días hábiles.-
- 17.- Evitar el vertido de efluentes no autorizados. En caso de incumplimiento, el Ente Regulador impondrá las penalidades correspondientes establecidas en las normas aplicables.-
- 18.- No realizar descargas al sistema de desagües cloacales que ocasionen o pudieren ocasionar bloqueos en los sistemas. Para los casos de bloqueos cuya reparación no esté comprendida en las obligaciones específicas de los Prestadores, éstos podrán exigir a los usuarios responsables el pago de los trabajos de desbloqueo realizados.-
- 19.- Permitir la inspección y muestreo de los efluentes descargados a las redes de desagües cloacales.-

Derechos y obligaciones de los usuarios en relación con los Prestadores

- 20.- Recibir información general, veraz y suficiente sobre el servicio para el ejercicio útil de sus derechos.-

6.327

FUNCION LEGISLATIVA

LA RIOJA

En particular, los usuarios tendrán derecho a solicitar y obtener de los Prestadores constancia escrita con información general sobre el servicio suministrado.-

- 21.- Recibir la comunicación de cortes de servicio o disminuciones temporarias en la presión y/o caudal de suministro con una anticipación mínima de cuarenta y ocho (48) horas.-
- 22.- Conocer el informe anual respecto de las actividades desarrolladas por los Prestadores así como las características generales de los planes de mejoras y desarrollo, el régimen tarifario y el servicio en general.-
- 23.- Recibir un trato cortés, correcto y diligente por parte del personal de los Prestadores; así como repuestas adecuadas a sus consultas o reclamos.-
- 24.- Conocer con debida antelación la documentación necesaria para la realización de los trámites relacionados con el servicio. En particular, los Prestadores deberán minimizar los requisitos, estableciendo procedimientos ágiles y no burocráticos, y aceptando el inicio de los trámites aún sin la documentación completa, contra el compromiso escrito de los usuarios de aportarla con posterioridad.-
- 25.- Recibir repuestas respecto de las sugerencias e inquietudes razonables que formulen en relación al mejoramiento del servicio. A tal fin, deberán existir canales de comunicación permanentes habilitados por los Prestadores, que deberán ser de fácil acceso para los usuarios.-
- 26.- Peticionar respecto de aspectos determinados del servicio brindado o por brindar y efectuar, los reclamos que pudieren corresponder frente a los Prestadores, como consecuencia de cualquier incumplimiento de las obligaciones de los mismos.-
- 27.- Recibir comprobante debidamente registrado de todo reclamo o trámite iniciado ante los Prestadores, así como la indicación del plazo para su resolución. En caso de tratarse de un reclamo telefónico los usuarios recibirán verbalmente dicha información.-
- 28.- Recibir la inspección gratuita de la conexiones por parte de los Prestadores, en los casos de baja presión o insuficiente caudal de agua potable, dentro de los plazos razonables que determine el Ente Regulador.-

En caso de solucionarse el inconveniente previamente a la visita del inspector, los usuarios deberán comunicar la cancelación del reclamo a los Prestadores.-

6.327

FUNCION LEGISLATIVA

LA RIOJA

Para el caso de resultar necesario de acuerdo a las normas aplicables, los Prestadores complementarán el servicios mediante vehículos aguadores, sin cargo para los usuarios.-

- 29.- Solicitar y obtener la verificación gratuita del buen funcionamiento de los medidores de agua, cuando existan dudas fundadas y razonables sobre las lecturas de consumo efectuadas, basadas en elementos fehacientes de apreciación.-
- 30.- Acordar con los Prestadores los cargos aplicables para el vertido de efluentes industriales que no se ajusten a la regla de admisibilidad previstas en las normas aplicables, siempre y cuando los Prestadores hayan optado por recibir dichos efluentes. El acuerdo especificará como mínimo la calidad química y biológica de los efluentes a recibir, los caudales previstos y las penalidades estipuladas para casos de incumplimientos.-

Para el caso que los Prestadores no opten por la recepción de los efluentes, estarán facultados asimismo para cortar el servicio público de desagües cloacales en los casos que dichos efluentes no se ajusten a las reglas de admisibilidad previstas o por razones atinentes a la capacidad hidráulica de transporte y evacuación de las instalaciones existentes, a fin de proteger las mismas.-

- 31.- Gestionar las solicitudes de conexión en las oficinas comerciales de los Prestadores, presentando los planos correspondientes de instalación interna que permitan definir la ubicación de la conexión y la evaluación de su diámetro.-
- 32.- Recibir notificación fehaciente de la fecha en que se realizará la conexión. En caso de incumplimiento generador de daños para los usuarios, estos podrán reclamar una compensación.-
- 33.- Solicitar conexiones suplementarias o de mayor diámetro cuando resultara necesario para los usuarios la obtención de un mayor volumen de agua en relación a procesos industriales o comerciales, el Prestador sólo podrá denegar dicha solicitud en función de razones técnicas y en cada caso indicará la oportunidad en que estime se podrá satisfacer la solicitud.-
- 34.- Permitir el acceso de personal de los Prestadores para la realización de inspecciones, por razones de servicio para mantener actualizados los archivos comerciales. En todos los casos, las visitas deberán realizarse en horario razonable y el personal correspondiente deberá vestir uniforme identificador exhibiendo credenciales adecuadas. Dichas credenciales deberán encontrarse en buen estado de conservación e incluir la fotografía de su titular. La restricción de horario podrá ser exceptuada en caso de graves emergencias operativas.-

6.327

FUNCION LEGISLATIVA

LA RIOJA

Derechos y obligaciones de los usuarios con relación al Ente Regulador

- 35.- Exigir el estricto cumplimiento de las normas aplicables.-
- 36.- Interponer un recurso directo frente al rechazo y/o silencio de los Prestadores ante un requerimiento o reclamo determinado efectuado por el usuario.

En particular, se considerará que hay silencio de los Prestadores:
 - a) Para los reclamos presentados por escrito a los diez (10) días corridos de efectuada la consulta.-
 - b) Cuando los usuarios requiriesen en forma justificada una visita a su domicilio y ésta no se produzca dentro de los cinco (5) días corridos de realizado el requerimiento.-
- 37.- Recurrir por vía de apelación en caso de deficiente prestación del servicio, excesos en la facturación, o cualquier otro incumplimiento de los prestadores, cuando un reclamo no hubiere sido atendido por éstos en forma oportuna o satisfactoria.-
- 38.- Denunciar cualquier conducta irregular u omisión de los Prestadores o agentes que pudiera afectar sus derechos o perjudicar el servicio.-
- 39.- Obtener una decisión fundada frente a todo reclamo interpuesto.-

Derechos y obligaciones de los usuarios en situaciones de emergencia.

- 40.- Recibir información de los Prestadores en el menor tiempo posible respecto de las reparaciones, tareas de mantenimiento u otras que deban realizarse o que hayan sido realizadas por razones de emergencia y que afecten la presión y/o caudal de suministro o evacuación de efluentes cloacales.-
- 41.- Acceder a un servicio de atención de emergencias relativas a la prestación del servicio, que será operado por personal idóneo y competente a cargo de los Prestadores.-
- 42.- Solicitar y obtener de los Prestadores la investigación de aquellas situaciones consideradas como de potencial riesgo sanitario.-

6.327

FUNCION LEGISLATIVA

LA RIOJA

- 43.- Recibir la inspección de las instalaciones sanitarias internas por parte de los Prestadores, en aquellos casos que pueda estar en riesgo la salud pública. De ser pertinente, los Prestadores deberán efectuar los análisis que correspondieren, en forma gratuita.-
- 44.- Recibir a través de los medios de comunicación masiva, la información necesaria sobre los procedimientos a seguir en caso que los Prestadores detectasen algún problema respecto a la calidad de agua que pudiese afectar la salud de la población.-
- 45.- Recibir suministro alternativo y gratuito de agua en aquellos casos en que los Prestadores deban interrumpir el servicio por un plazo mayor a dieciocho (18) horas consecutivas. En el caso de usuarios industriales dicho plazo podrá ser acotado mediante resolución fundada del Ente Regulador, en función de los usos que aquellos asignen al servicio recibido.-

Derechos y obligaciones de los usuarios relacionados al pago del servicio recibido.

- 46.- Abonar las facturas correspondientes en función del servicio recibido de acuerdo con el régimen tarifario aprobado por el Ente Regulador.-
- 47.- Conocer el régimen tarifario aplicable y sus sucesivas modificaciones con una anticipación, no inferior a un (1) bimestre.-
- 48.- Recibir con una anticipación, no inferior a un (1) bimestre, la comunicación por parte de los Prestadores, de toda modificación en los parámetros de cálculos de los valores tarifarios particulares que no se deriven de una modificación general del régimen tarifario.-
- 49.- Reclamar ante los Prestadores cuando los importes facturados por éstos no se correspondan con el régimen tarifario vigente. Una vez formulado el reclamo, los usuarios no podrán ser intimados al pago de la factura reclamada si se avinieron a cancelar el monto de la última factura consentida, en carácter de pago provisorio y a cuenta del monto que resulte de la resolución de su reclamo.-

Si los Prestadores rechazáran fundadamente el reclamo, los usuarios deberán pagar el monto adeudado con más los intereses y recargos que correspondan de acuerdo con las normas aplicables.-

La posterior concurrencia al Ente Regulador por parte de los usuarios no suspenderá la obligación de pago.-

6.327

FUNCION LEGISLATIVA

LA RIOJA

- 50.- Recibir la factura en el domicilio declarado sin costo adicional, con una antelación suficiente a su vencimiento no menor a los cinco (5) días hábiles. No obstante ello, en caso de no recibir la factura en tiempo oportuno subsistirá la obligación de pago para lo cual cada factura llevará impresa la próxima fecha de vencimiento.-

Los Prestadores, tendrán la obligación en sus oficinas comerciales y ante el pedido del usuario de entregar el duplicado de la factura para su pago.-

- 51.- Conocer con una anticipación mínima de treinta (30) días corridos cualquier alteración de los períodos de facturación aprobada por el Ente Regulador. Dichos períodos no podrán ser menores a treinta (30) días corridos.-
- 52.- Conocer a través de la respectiva factura los lugares y formas de su cancelación y toda otra información relacionada con la instrumentación del pago.-
- 53.- Conocer a través de la factura, todos los elementos constitutivos de su tarifa individual.-
- 54.- Conocer en caso de obtener un plan de facilidades de pago otorgado por los Prestadores una adecuada discriminación de la forma de amortización del capital, la cantidad de pagos a realizar, el total de los intereses a pagar, el saldo de la deuda, la tasa de interés y su periodicidad, gastos extras o adicionales si los hubiere y monto total financiado a pagar.-
- 55.- Abonar los cargos de conexión, no conexión en los casos de inmuebles deshabitados, desconexión y reconexión al sistema, el recargo por corte o restricción del servicio y por falta de pago cuando ello resulte precedente según las normas aplicables, y otros conceptos similares.-
- 56.- Abonar los montos adicionales con más las penalidades que pudieran corresponder en caso de comprobarse modificaciones edilicias o de otro tipo no informadas a los Prestadores y que pudieran afectar el cálculo de los valores tarifarios vigentes a la fecha de comprobación comprendiendo el período transcurrido desde la presunta modificación hasta el momento en que ésta fuera detectada el cual no podrá ser mayor de un (1) año de antigüedad.-
- 57.- Recibir las devoluciones por montos pagados en excesos a los correspondientes por el servicio recibido, ya sea en efectivo o como imputación de pago anticipado del servicio recibido o a recibir, a su elección. El régimen de devoluciones sufrirá los mismos intereses y recargos, para situaciones análogas, que el régimen de pagos en situación de mora, de acuerdo con las normas aplicables.-
- 58.- Informar a los Prestadores de las modificaciones en su situación fiscal.-

6.327

FUNCION LEGISLATIVA

LA RIOJA

- 59.- Recibir información por parte de los Prestadores por al menos cuatro (4) períodos de facturación, respecto a los efectos que sobre la misma tiene la instalación de medidores de consumo y la aplicación del régimen de facturación por consumo medido.-
- 60.- Negarse a abonar el consumo medido del servicio cuando el monto debido sea como consecuencia de consumos estimados por tercera vez en el año calendario y siempre que esta situación no resulte imputable a los usuarios por causa debidamente comprobada.-

En todos los casos, las estimaciones deberán realizarse los promedios mensuales estacionales de consumo del inmueble en cuestión o de inmuebles de características similares.-

Derechos y obligaciones de los usuarios en los casos que proceda el corte o restricción del servicio

- 61.- Recibir en caso de falta de pago por un lapso mayor al establecido en las normas aplicables para el pago de una factura, emplazamiento por cinco (5) días hábiles para cancelar la deuda bajo apercibimiento de corte o restricción del servicio. Dicha intimación de pago deberá realizarse de manera fehaciente por los Prestadores, en no menos de dos (2) oportunidades con un intervalo mínimo de dos (2) semanas entre cada una de ellas. Cumplidos estos recaudos, los Prestadores podrán cortar o restringir el servicio suministrado a los usuarios morosos.-
- 62.- Recibir el servicio restablecido una vez cancelada la deuda que originó el corte o la restricción, dentro de los plazos establecidos en las normas aplicables. En caso contrario los usuarios tendrán derecho a recibir, por parte de los Prestadores, una compensación según el criterio establecido en las normas aplicables, por cada día de atraso en el restablecimiento de servicio.-
- 63.- No sufrir el corte o restricción del servicio cuando exista acuerdo entre el Prestador y los usuarios fehacientemente documentado, sobre el pago del monto adeudado o en aquellos casos en que el Ente Regulador hubiere ordenado suspender la medida por razones de urgente necesidad o conveniencia demostrada conforme resolución fundada.-

FUNCION LEGISLATIVA

6.327

LA RIOJA

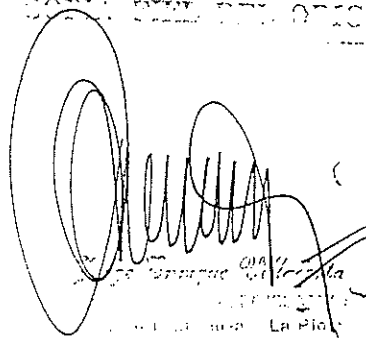
- 64.- Recibir con suficiente antelación, la notificación acerca del corte del servicio público de desagües cloacales, en los casos que los Prestadores estuvieren obligados a hacerlo frente al incumplimiento referido a parámetros de calidad de volcamiento de efluentes, conforme a lo establecido en las normas aplicables.-

FIRMADO:

JORGE DANIEL BASSO - VICEPRESIDENTE 1º - CAMARA DE DIPUTADOS
EN EJERCICIO DE LA PRESIDENCIA

RAUL EDUARDO ROMERO - SECRETARIO LEGISLATIVO

COPIA DEL ORIGINAL



Handwritten signature of Jorge Daniel Basso, Vicepresidente 1º of the Cámara de Diputados, over a faint stamp that reads 'Cámara de Diputados La Rioja'.