ANEXO

Boletín Oficial Nº 18.430

16 de Setiembre de 2010

DECRETO Nº 3652

Nuevo Marco Regulatorio para la Prestación
de los Servicios Sanitarios de la Provincia de Salta

PROVINCIA DE SALTA

ES COPIA
RINA DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACIÓN
FOLIO 4
DPTO. NUMERACIÓN

DECRETO Nº 3652

MARCO REGULATORIO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SANITARIOS DE LA PROVINCIA DE SALTA

CAPITULO I: GENERAL 4
ARTÍCULO 1°: Definición de los Servicios Sanitarios 4
ARTÍCULO 2°: Objeto de la Prestación 4
ARTÍCULO 3°: Ámbito de Aplicación 5
ARTÍCULO 4°: Objeto 6
ARTÍCULO 5°: Definiciones 6
CAPITULO II: NORMAS DE SERVICIO 12
ARTÍCULO 6°: Condiciones de Prestación 12
ARTÍCULO 7°: Alcance de la Prestación del Servicio 12
ARTÍCULO 8°: Deberes y Atribuciones 13
ARTÍCULO 9°: Metas Obligatorias de la Prestación del Servicio Sanitario 15
a) AGUA POTABLE 15
b) SERVICIO CLOACAL 18
c) CONTROLES Y PLANIFICACIONES 18
ARTÍCULO 10°: Cobertura de Servicios 18
ARTÍCULO 11°: Renovación y/o Rehabilitación 19
ARTÍCULO 12°: Normas de la Calidad del Agua 20
ARTÍCULO 13°: Tratamiento de Efluentes 22
CAPITULO III: ASISTENCIA TECNICA 25
CAPÍTULO IV: ADELANTAMIENTO DE LA EXPANSIÓN DE LOS SERVICIOS SANITARIOS 25
CAPÍTULO V: INCORPORACIÓN DE ÁREAS ATENDIDAS POR TERCEROS Y SUBPRESTACIÓN 27
ARTÍCULO 21°: Inclusión de áreas atendidas por terceros 27
ARTÍCULO 22°: Subprestación 28
CAPITULO VI: DE LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS 29
ARTÍCULO 23°: Derecho Genérico 29
ARTÍCULO 24°: Condiciones para ser Usuario 29
ARTÍCULO 25°: Usuarios Actuales y Potenciales 29
ARTÍCULO 26°: Derechos de los Usuarios actuales 29
ARTÍCULO 27°: Derechos de los Usuarios potenciales 31
ARTÍCULO 28°: Obligaciones de los Usuarios 31
CAPÍTULO VII: CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL. 32
ARTÍCULO 30°: Trato digno. Aplicación del principio de equidad. Prácticas abusivas: 32
ARTÍCULO 37°: Atención al Público. 36
CAPÍTULO VIII: RÉGIMEN ECONÓMICO Y TARIFARIO 40
ARTÍCULO 43°: Principios Generales 41
ARTÍCULO 44°: Estructura Tarifaria 42
ARTÍCULO 45°: Opción del Usuario 43
ARTÍCULO 46°: Facturación Errónea 43
ARTÍCULO 49°: Regulación Tarifaria 44
ARTÍCULO 50°: Modificaciones 45
ARTÍCULO 51°: Facturación y Cobro del Servicio 45

DECRETO Nº 3652

EX TOTIA
RINAR DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación
GOBERNACION FOLIO 5 DPTO. NUMERACION

ARTÍCULO 52°: Facturación 46
CAPÍTULO IX: DEL PAGO DE LOS SERVICIOS 48
ARTÍCULO 53°: Obligados al Pago 48
ARTÍCULO 54°: Transferencia de Inmuebles 49
ARTÍCULO 55°: Tarifas Máximas 50
ARTÍCULO 56°: Exenciones y Subsidios 50
ARTÍCULO 57°: Tasa de Fiscalización y Control 50
ARTÍCULO 58°: Mora. Régimen de Recargo e Intereses 51
ARTÍCULO 59°: Disminución o Restricción del Servicio por Falta de Pago. 52
CAPÍTULO X: MODIFICACIONES EN LOS VALORES TARIFARIOS Y PRECIOS 54
ARTÍCULO 60°: Principios Generales 54
ARTÍCULO 61°: Rechazo de Solicitudes 55
ARTÍCULO 62°: Revisiones Ordinarias o Periódicas 56
ARTÍCULO 63°: Revisión por Modificación de Costos y Variación en los Costos del Plan de Expansión y Mejora por Alteración de las Variables 57
ARTÍCULO 64°: Revisiones Extraordinarias. 58
ARTÍCULO 65°: Plazos de Resolución 60
CAPÍTULO XI: RÉGIMEN IMPOSITIVO 60
ARTÍCULO 66°: Principio General 60
ARTÍCULO 67°: Inclusión en la Tarifa 61
CAPÍTULO XII: INFORMACIÓN A CARGO DEL PRESTADOR 61
ARTÍCULO 68°: Registros de la Información 61
ARTÍCULO 69°: Actualización de Registros 63
ARTÍCULO 70°: Contabilidad Regulatoria 63
ARTÍCULO 71°: Plan y Manual de Cuentas Regulatorias 64
ARTÍCULO 72°: Implementación 64
ARTÍCULO 73°: Informe General del Servicio 64
ARTÍCULO 74°: Informes Regulatorios 65
ARTÍCULO 75°: Análisis Comparativo (Benchmarking) 65
CAPÍTULO XIII: RÉGIMEN DE BIENES 66
ARTÍCULO 76°: Unidad de Afectación 66
ARTÍCULO 77°: Servidumbre 66
ARTÍCULO 78°: Tenencia – Inventario 67
ARTÍCULO 79°: Transferencia de Bienes 67
ARTÍCULO 80°: Uso de Bienes del Estado Provincial 67
DERECHOS DE USO 67
ARTÍCULO 81°: Administración 67
ARTÍCULO 82°: Mantenimiento 67
ARTÍCULO 83°: Responsabilidad 68
ARTÍCULO 84°: Restitución Anticipada 68
ARTÍCULO 85°: Restitución Definitiva 68
ARTICULO 86°: Adquisición y Disposición de Inmuebles 69
ARTÍCULO 87°: Expropiaciones 70
ARTÍCULO 88°: Producido de Actos de Disposición 70
ARTÍCULO 89°: Amortización 70
ARTÍCULO 90°: Archivos y Documentación 71
ARTÍCULO 91°: Control 71

DECRETO Nº 3652

FOTOCOPIA
RITAR. DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación
GOBERNACION FOLIO 6 DPTO. NUMERACION

ARTÍCULO 92°: Inembargabilidad e Inejecutibilidad de los Bienes Afectados al Servicio 71
CAPITULO XIV – RÉGIMEN DE CONTRATOS 71
ARTÍCULO 93°: Principios Generales 71
ARTÍCULO 95°: Del Personal 72
CAPÍTULO XV: SEGUROS 72
ARTÍCULO 96°: Régimen de Seguros – Principios Generales 72
ARTÍCULO 97°: Seguro de Responsabilidad Civil 73
ARTÍCULO 98°: Seguro de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional 73
ARTÍCULO 99°: Seguros de Bienes 73
ARTÍCULO 100°: Seguro de Vida 73
ARTÍCULO 101°: Incumplimiento 73
CAPITULO XVI: RESPONSABILIDAD, INCUMPLIMIENTOS Y SANCIONES 74
ARTÍCULO 102°: Responsabilidad 74
ARTÍCULO 103°: Caso Fortuito o Fuerza Mayor 74
ARTÍCULO 104°: Sanciones 74
ARTÍCULO 105°: Normas Generales 74
ARTÍCULO 106°: Procedimiento 75
ARTÍCULO 107°: Recursos 76
ARTÍCULO 108°: Pautas de Interpretación 76
CAPITULO XVII - CONTROL DE DERROCHES Y USO RACIONAL DEL AGUA POTABLE 76
ARTÍCULO 110°: Publicidad 79
ANEXO I 80
LISTADO DE LOCALIDADES - AÑO 2009 80
ANEXO II 85
LÍQUIDO CLOACAL TIPO DOMESTICO SIN TRATAMIENTO 85

DECRETO Nº 3652

GOBERNACION FOLIO 4 DPTO. NUMERACION

MARCO REGULATORIO PARA
LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SANITARIOS
DE LA PROVINCIA DE SALTA

CAPITULO I: GENERAL

ARTÍCULO 1°: Definición de los Servicios Sanitarios

Los Servicios Sanitarios de provisión de agua potable y desagües cloacales reglamentados por el presente Marco Regulatorio abarcan:

a) La captación superficial, subterránea y subálvea del agua cruda,

b) La potabilización de la misma.

c) El transporte, distribución y comercialización del agua potable.

d) La colección, transporte, tratamiento y disposición final de los efluentes y residuos producto del tratamiento y comercialización del servicio de desagües cloacales, incluyéndose aquellos efluentes industriales que cumplan con los parámetros establecidos en el ANEXO II del presente Marco Regulatorio.

ARTÍCULO 2°: Objeto de la Prestación

El PRESTADOR tendrá a su cargo la provisión de los servicios sanitarios definidos en el Artículo 1°.

Asimismo podrá realizar aquellas actividades complementarias que resulten necesarias para el cumplimiento de sus fines y objeto social, o bien que sean propias y/o conexas y/o complementarias a las mismas, tales como el estudio, proyecto, construcción, renovación, ampliación y explotación de las obras de provisión de agua y saneamiento urbano y fiscalización de los efluentes industriales que descarguen a la red cloacal pública, así como la explotación, alumbramiento y utilización de las aguas subterráneas y superficiales.

A tales efectos, el PRESTADOR del servicio podrá constituir filiales y subsidiarias y participar en otras sociedades y/o asociaciones, cuyo objeto sea conexo y/o complementario. Asimismo, tendrá plena capacidad jurídica para adquirir derechos y contraer obligaciones y ejercer todos los actos que no le sean prohibidos por las leyes, su Estatuto y toda norma que le sea expresamente aplicable.

El PRESTADOR tiene a su cargo el Poder de Policía referido a las instalaciones

ES COPIA
RINA R. DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACIÓN
FOLIO
8
DPTO. NUMERACIÓN

sanitarias internas de los servicios de agua potable y desagües cloacales, en virtud de lo cual deberá aprobar los proyectos e inspeccionar las obras sanitarias internas de las nuevas construcciones dentro del área servida y área de expansión obligatoria, a los efectos de verificar el cumplimiento de las Normas Técnicas inherentes a las instalaciones sanitarias domiciliarias, comerciales e industriales, evitar que se ejecuten conexiones de desagües pluviales domiciliarios al sistema cloacal e inspeccionar que las obras sanitarias internas se ejecuten de acuerdo a los plano aprobados. En tal sentido el PRESTADOR esta facultado a percibir los aranceles pertinentes que se establezcan en el Régimen tarifario.

EL PRESTADOR establecerá las normativas técnicas para la presentación de la documentación respectiva, informando previamente al ENRESP sobre el particular, debiendo prever una copia digital del plano conforme a obra y del proyecto aprobado, la cual quedará en custodia del PRESTADOR para ser consultada por el ENRESP o interesado particular, cuando sea necesario.

El PRESTADOR queda facultado a intervenir en obras de instalaciones internas que se ejecuten sin las aprobaciones antes detalladas, dentro del área servida, pudiendo ordenar la suspensión de los trabajos, hasta la normalización de los mismos. En caso de controversias originadas por tal motivo, el PRESTADOR o el Usuario podrán solicitar la intervención del ENRESP.

Quedan excluidas del alcance de la prestación del servicio, las actividades de control de la contaminación y preservación de los recursos hídricos, manteniéndose el derecho y la obligación del PRESTADOR a requerir de la Autoridad Competente la preservación de las fuentes de provisión, debiendo comunicar a dicha Autoridad cualquier anomalia que advierta y que pueda afectar la calidad de las fuentes utilizadas para captación de agua para consumo.

ARTÍCULO 3°: Ámbito de Aplicación

El presente Marco Regulatorio será aplicable en todo el territorio de la Provincia de Salta.

COPIA
RINA R. DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación
GOBERNACION FOLIO DPTO. NUMERACION

ARTÍCULO 4°: Objeto

El objeto del presente Marco Regulatorio es establecer las bases y condiciones bajo las cuales se deberán prestar los servicios definidos en el artículo 1°, en todo el territorio de la Provincia.

Dicha prestación deberá tender a:

a) alcanzar los parámetros de calidad y eficiencia establecidos en el presente marco.

b) Propender a la universalidad de los servicios, previendo la expansión y mayor cobertura de los mismos.

c) Racionalizar el consumo a los fines de lograr un uso adecuado del recurso, la protección del medio ambiente y recursos naturales.

ARTÍCULO 5°: Definiciones

AGUA CRUDA: Comprende el agua superficial y subterránea, surgente y semisurgente de existencia permanente, estacional o temporaria, que se encuentra en cursos, espejos y reservorios, naturales o artificiales, en tanto pueda ser utilizada para el consumo humano, con o sin tratamiento previo.

AGUA POTABLE: Agua apta para el consumo humano, adecuada a los parámetros de calidad.

ÁREA DE PRESTACIÓN TRANSITORIA: El territorio de la Provincia de Salta en donde el PRESTADOR está obligado a brindar un servicio de asistencia técnica hasta tanto se incorpore al Área Concesionada.

AREA REGULADA: El territorio de la Provincia de Salta.

AREA CONCESIONADA: El territorio de la Provincia de Salta en donde se ubican las Localidades que conforman el Anexo I, incluidas las áreas de expansión de cada una de ellas.

AREA SERVIDA: Territorio comprendido dentro de un perímetro, en el que se prestan efectivamente los servicios de agua potable y/o servicio de desagües cloacales, según lo definido en el Artículo 1º del presente Marco Regulatorio.

AREA NO SERVIDA: El territorio, ubicado fuera del perímetro del área servida, donde

ES COPIA
MARIA R. DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACIÓN
FOLIO
10
DPTO. NUMERACIÓN

no existen servicios de agua potable y/o desagües cloacales.

ÁREA DE OPERACIÓN Y DE EXPANSIÓN: Territorio dentro del cual se aprueben planes de operación, expansión y mejoras de los servicios, más un área de Expansión colindante al perímetro que contiene al Área Servida de hasta 120 mts. de ancho, medidos a partir del límite exterior de dicha Área Servida.

AREAS ASISTIDAS: Territorio en el cual el PRESTADOR brinda un servicio de Asistencia Técnica, de acuerdo a los términos del presente Marco Regulatorio y previa aprobación del ENRESP.

ASISTENCIA TECNICA: Servicio que instrumentará, mantendrá y prestará el PRESTADOR, en localidades dispersas o núcleos habitacionales aislados, en un todo de acuerdo a los términos del presente Marco Regulatorio y previa aprobación del ENRESP, de conformidad a las reglamentaciones complementarias que éste dicte al efecto.

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con los requisitos.

CALIDAD DEL PRODUCTO AGUA POTABLE: El conjunto de características inherentes al agua potable establecidas en los Cuadros de Calidad que se fijen en la normativa complementaria que a tal efecto establezca el ENRESP, en ejercicio de las facultades reglamentarias que le fueran concedidas por Ley 6835.

CALIDAD DEL EFLUENTE DE LAS PLANTAS DEPURADORAS: El conjunto de características inherentes al efluente de las plantas depuradoras, que se fijen en la respectiva normativa que sobre el particular emita el ENRESP, en ejercicio de las facultades reglamentarias que le fueran concedidas por Ley 6835.

CALIDAD DEL SERVICIO TECNICO Y COMERCIAL: Conjunto de actividades necesariamente desarrolladas por El PRESTADOR, dentro del espacio de su competencia para lograr la conformidad plena del Usuario. Las características inherentes de esta calidad, estarán definidas en las Metas e Indicadores que sobre el particular emita el ENRESP, en ejercicio de las facultades reglamentarias que le fueran concedidas por Ley 6835.

CANON: Es la contribución económica que el PRESTADOR debe efectuar al Estado

ES COPIA
RINA R. DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación
GOBERNACIÓN FOLIO DPTO. NUMERACIÓN

Provincial por el uso del agua cruda para la prestación de los servicios objeto del presente Marco Regulatorio.

CONCEDENTE: El Poder Ejecutivo Provincial.

CONTRATO: CONTRATO de CONCESIÓN que se suscriba entre el CONCEDENTE y el PRESTADOR.

CONEXIÓN DOMICILIARIA: La constituida por la prolongación de las instalaciones internas, desde la línea municipal y/o punto de provisión, hasta la redes distribuidoras de agua o colectora cloacal.

CORTES PROGRAMADOS EN EL SERVICIO: Son los cortes necesarios para realizar tareas de mantenimiento, nuevas conexiones o interconexiones, etc., cuyo objetivo sea garantizar la continuidad del servicio de acuerdo a las Metas que sobre el particular emita el ENRESP, en ejercicio de las facultades reglamentarias que le fueran concedidas por Ley 6835.

DOTACIÓN MEDIA APARENTE DE PRODUCCIÓN: Cociente entre el caudal medio anual producido, dividido en el promedio anual de los habitantes servidos.

EFLUENTE CLOACAL DOMICILIARIO: Líquido cloacal crudo, de origen doméstico, volcado al sistema cloacal sin previo tratamiento, que debe ajustarse a los parámetros máximos establecidos en el Anexo II del presente Marco Regulatorio.

EFLUENTE CLOACAL INDUSTRIAL Y/O COMERCIAL Y/O ESPECIAL: Líquido cloacal crudo de origen industrial y/o comercial y/o especial para cuyo volcamiento al sistema cloacal requiere de un tratamiento previo que lo adecue a los parámetros de un efluente cloacal tipo domiciliario sin tratamiento, conforme a los parámetros máximos establecidos en el Anexo II del presente Marco Regulatorio.

ENRESP: Ente Regulador de los Servicios Públicos.

EXCLUSIVIDAD: Período durante el cual el PRESTADOR tiene la exclusividad para la prestación de los servicios en el área concesionada, en las condiciones que se establezcan en el presente Marco y en el régimen legal aplicable.

FISICOQUÍMICO BÁSICO (Agua Potable): Comprende la determinación de los parámetros Cloro activo residual, P H, Turbiedad y Color.

ES COPIA

DECRETO Nº 3652

RIBAR DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACION FOLIO 12 DPTO. NUMERACION

FUENTES ALTERNATIVAS: Serán consideradas Fuentes Alternativas de Agua aquellos sistemas de provisión de agua ubicados dentro del Área Servida, que sean utilizados por personas físicas o jurídicas para abastecerse de agua para su consumo y que no formen parte de la Unidad de Afectación a cargo del PRESTADOR.

FUENTE DE AGUA: Recurso de agua cruda disponible para su posterior tratamiento y uso como agua potable.

MARCO REGULATORIO: El conjunto de disposiciones contenidas en el presente instrumento y demás normativa complementaria y/o reglamentaria que se dicte en su consecuencia.

METAS OBLIGATORIAS: Metas que debe cumplir el PRESTADOR.

NUCLEOS HABITACIONALES AISLADOS – LOCALIDADES DISPERSAS: Áreas habitadas en forma estable de menos de 2.000 habitantes, en las cuales el PRESTADOR deberá brindar un servicio de Asistencia Técnica, de acuerdo a los términos del presente Marco Regulatorio y la reglamentación que dicte el ENRESP en forma complementaria a tal fin.

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO: Toda actividad que realice el PRESTADOR en la Unidad de Afectación para proveer el servicio de acuerdo a las normas de calidad, establecidas en el presente Marco Regulatorio y en la normativa complementaria aplicable.

PLAN DIRECTOR: Plan de Obras e Inversiones que incluyen al PEM y POE.

PEM- PLAN DE EXPANSION Y MEJORAS: Es el Plan de Expansión y Mejoras con cargo a tarifas, el cual comprender á todas las obras e inversiones de agua y cloacas necesarias para proveer de servicios a aquellos sectores del área servida que no cuenten con los mismos, como así también para atender las expansiones comprendidas dentro de los 120 metros que conforman el área de expansión a cargo del PRESTADOR.

Dicho plan también debe cubrir las inversiones para mantener y renovar la Unidad de Afectación de modo de asegurar las más óptimas condiciones de operación.

POE - PLAN DE OBRAS E INVERSIONES A IMPLEMENTAR POR EL ESTADO

ES COPIA
RITA R. DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación
GOBERNACION FOLIO 13 DPTO NUMERACION

PROVINCIAL: Es el Plan de Obras e Inversiones detallado en el "Plan Director de Agua Potable y Saneamiento – 2.010 – 2.025" aprobado por el ENRESP, y/o el que en el futuro apruebe el Estado Provincial para el desarrollo de los Planes de Expansión y Mejoramiento del servicio, que superen las previsiones del PEM.

POTABILIZACION: Es el tratamiento al que se deben someter las aguas crudas mediante un proceso físico y/o químico y/o biológico, para convertirlas en agua potable.

PRESTADOR: Es la persona física y/o jurídica encargada de la prestación de los Servicios Sanitarios definidos en el Artículo 1°.

PRESIONES MÁXIMAS PERMITIDAS: Se considera como límite de la presión de servicio los 15 metros de columna de agua (m.c.a.), que surge de considerar el valor de la presión normal en el punto de suministro, más un 50%.

PUNTO DE RECOLECCION CLOACAL: Es el límite entre las instalaciones internas y las redes externas y está determinado por la línea municipal. En caso de que se verifique la existencia del caño cámara en la conexión cloacal, este será el punto de recolección.

PUNTO DE PROVISIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE: Según el caso, el Punto de Provisión puede ser: El Gabinete de micro medición (salida del mismo), la Llave Maestra o la Línea de edificación y/o municipal.

PUNTO DE USO: Primera salida de agua que forma parte de las instalaciones internas y que se encuentra conectado directamente a la red distribuidora.

REGIMEN TARIFARIO: Conjunto de normas contenidas en el Capítulo VIII del presente, en la Resolución SCIS N° 45/08 y demás disposiciones complementarias, o el que en el futuro dicte el ENRESP en ejercicio de sus potestades tarifarias conforme a la Ley 6835.

REDES DOMICILIARIAS: Sistemas de cañerías externas, instalaciones complementarias y conexiones domiciliarias ubicadas en la vía pública, integrantes de la Unidad de Afectación.

REDES MAESTRAS: Sistemas de cañerías externas e instalaciones complementarias

ES COPIA
ELA R. DE TORRES
Presidente Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación
GOBERNACION FOLIO 14 DPTO. NUMERACION

a ellas integrantes de la unidad de afectación, ubicadas en la vía pública, que alimentan las Redes Domiciliarias.

RECEPCION DE AGUA Y/O DESAGÜES CLOACALES ALTERNATIVOS: Conjunto de instalaciones destinadas a receptar aguas servidas y/o desagües cloacales que sean utilizados por personas físicas o jurídicas para eliminar los mismos, que no formen parte de la Unidad de Afectación.

RESIDUOS: Subproductos líquidos, sólidos o gaseosos resultantes de los diferentes procesos aplicados al agua potable o al tratamiento depurador del efluente cloacal.

SERVICIO MEDIDO: El que se factura por metro cúbico de agua consumida o de efluente industrial tratado según normas, volcado a la red, medido en el Punto de Provisión del servicio de agua potable o en el Punto de Recolección cloacal, según corresponda.

SERVICIO NO MEDIDO: El que se factura por el sistema de Renta Fija, en zonas sin micro medición.

SISTEMAS INTEGRALES: Son aquellos en los que la expansión de los servicios se conecta a las redes existentes de agua y/o cloacas.

SISTEMAS INDIVIDUALES: Son aquellos que se encuentran fuera del área servida, debiendo ejecutar una infraestructura independiente para conectarse al servicio existente.

TRATAMIENTO DEPURADOR: Conjunto de procesos físico-químicos y/o biológicos que debe realizar el PRESTADOR antes de la descarga de los efluentes cloacales a los cursos receptores, para la remoción de las sustancias y partículas que pudieran resultar perjudicial a los mismos, respetando las Normas de Calidad Final Mínimas establecidas en la normativa aplicable.

UNIDAD DE AFECTACION: Es el conjunto de los bienes afectados al servicio que se entregan al PRESTADOR y los que se incorporen en el futuro, de acuerdo con presente Marco Regulatorio.

USUARIOS: Son las personas físicas o jurídicas que sean propietarias, poseedoras o tenedoras de inmuebles que reciban o deban recibir y/o tengan a disposición el suministro del servicio de provisión de agua potable y/o desagües cloacales, según lo

ES COPIA
RINA R. DE TOLEDO
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACIÓN
FOLIO 15
DEPTO. NUMERACIÓN

dispuesto en el presente marco y en las demás normas aplicables.

VIDA UTIL DE LOS BIENES. Lapso estimado según normas técnicas y contables durante el cual un determinado bien es normalmente generador de utilidades económicas.

CAPITULO II: NORMAS DE SERVICIO

ARTÍCULO 6°: Condiciones de Prestación

Los Servicios Sanitarios deben ser prestados en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, cantidad, calidad y generalidad, de manera tal que se garantice su eficiente prestación a los Usuarios, la protección del medio ambiente y de los recursos naturales, en los términos del presente Marco Regulatorio y las reglamentaciones técnicas vigentes y las que se incorporen en el futuro.

ARTÍCULO 7°: Alcance de la Prestación del Servicio

Los Servicios Sanitarios deberán estar al alcance de todos los habitantes del Área Servida, debiéndose prestar en un todo de acuerdo a lo previsto en el presente Marco Regulatorio y de conformidad a las normativas vigentes y las que se incorporen en el futuro.

Se incluye en el alcance de la prestación del servicio a la provisión de agua, en forma gratuita, al servicio público contra incendios.

Para el caso de uso de agua potable para fines industriales y/o especiales, el PRESTADOR analizará la factibilidad de dicha prestación, teniendo en cuenta que, en caso de otorgarla, no deberá desmejorar el servicio a los Usuarios residenciales.

El PRESTADOR deberá permanentemente mantener, renovar y extender, cuando fuere necesario y/o procedente, las redes externas, como así también las captaciones, establecimientos potabilizadores, fuentes subterráneas, reservas, establecimientos depuradores y toda instalación afectada para prestar el servicio en las condiciones establecidas en el artículo 6°.

Las conexiones de desagües industriales a la red cloacal, deberán cumplir con las normas para desagües industriales que deseen conectarse a la red cloacal pública, a dictarse por el ENRESP, en ejercicio de sus facultades reglamentarias.

ES COPIA
RICARDO DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación
GOBERNACIÓN FOLIO 16 DPTO. NUMERACIÓN

ARTÍCULO 8º: Deberes y Atribuciones

Son deberes y atribuciones del PRESTADOR los que a continuación se enumeran, sin perjuicio de otros que pudieren fijarse:

a) El PRESTADOR deberá conservar, mantener, mejorar y ampliar las instalaciones y servicios durante el periodo de la prestación, de modo de asegurar las más óptimas condiciones de operación y explotación de los mismos.

b) El PRESTADOR deberá prever la demanda y oferta futura del servicio, en función del crecimiento vegetativo de la población.

c) El PRESTADOR deberá elaborar los proyectos y ejecutará todas las obras necesarias para el cumplimiento de los objetivos y de los Planes enunciados en los Artículos precedentes. Los proyectos y obras podrán ser ejecutados por sí o por terceros.

d) El PRESTADOR podrá celebrar convenios con personas y/o entidades municipales, provinciales, nacionales e internacionales, públicas y/o privadas para el cumplimiento de sus fines.

e) El PRESTADOR deberá promover ante el ENRESP, de conformidad con las disposiciones de las leyes vigentes, las expropiaciones necesarias para la prestación y expansión de los servicios, como así también deberá gestionar ante dicho Organismo las restricciones al dominio y la constitución de las servidumbres que sean necesarias para tales fines.

f) El PRESTADOR podrá efectuar propuestas al ENRESP relativas al régimen tarifario y a cualquier otro aspecto de los servicios sanitarios.

g) El PRESTADOR deberá publicar la información necesaria, de manera tal que los Usuarios puedan tener conocimiento general sobre la prestación del servicio.

h) El PRESTADOR podrá proceder de oficio a la inhabilitación de fuentes alternativas de captación o recepción de agua o desagües cloacales, siempre que no estén debidamente autorizados. En caso de oposición podrá requerir el auxilio de la fuerza pública con intervención del ENRESP.

ES COPIA
RINA E. TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACIÓN FOLIO 17 DPTO. NUMERACIÓN

i) El PRESTADOR podrá cobrar las tarifas por los servicios prestados, en los términos del presente Marco y del Régimen Económico y Tarifario aplicable, y demás normas reglamentarias, efectuando todas las tareas inherentes a tal fin.

j) El PRESTADOR podrá captar aguas superficiales de ríos, cursos de aguas y aguas subterráneas dentro del territorio provincial, para las prestaciones que le son propias, debiendo abonar el canon correspondiente, de conformidad a la normativa vigente.

k) El PRESTADOR podrá utilizar la vía pública de acuerdo con las normas aplicables. También podrá ocupar el subsuelo para la instalación de cañerías, conductos y otras obras y construcciones afectadas al servicio. Podrá utilizar sin cargo alguno los espacios de dominio público, provincial y municipal, superficial y subterráneo necesarios para la prestación del servicio.

l) El PRESTADOR tendrá derecho al vertido de los efluentes cloacales a los cursos hídricos receptores, en las condiciones establecidas por la reglamentación vigente y/o que oportunamente dicte el ENRESP.

m) El PRESTADOR deberá, para las Localidades Dispersas o Núcleos Habitacionales Aislados, prever los mecanismos apropiados para que las mismas posean el servicio de agua potable con el nivel de calidad que determine el ENRESP en cada caso.

n) El PRESTADOR deberá operar, limpiar, reparar, reemplazar y extender el sistema de desagües cloacales, de manera de minimizar el riesgo de inundaciones provocadas por deficiencias del sistema, que sólo podrán ser justificadas excepcionalmente en circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor, lo cual deberá ser analizado y declarado por el ENRESP, en caso de corresponder.

o) El PRESTADOR deberá aprobar los planos e inspeccionar obras, para el caso de factibilidades de servicios sanitarios, teniendo derecho a percibir el arancel correspondiente por tal concepto de conformidad a las disposiciones y precios que se establezcan en el Régimen Tarifario.

p) El PRESTADOR deberá efectuar un relevamiento anual de los usos que se efectúen aguas arriba de las captaciones y propondrá al ENRESP, en su caso,

ES COPIA
RINAR. DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACION
FOLIO 18
DPTO. NUMERACION

las acciones convenientes para gestionar programas de protección de la calidad de las fuentes ante el o los Organismos competentes.

q) El PRESTADOR estará obligado a realizar todas las Inversiones Obligatorias especificadas en el PEM (Plan de Expansión y Mejoras) dentro del Área Servida y Área de Expansión a su cargo. Si el PRESTADOR lleva a cabo el PEM propuesto a un costo total menor que la suma especificada a tal efecto, deberá invertir la diferencia en otras obras, inversiones, y/o adicionales a los Activos Esenciales que cuenten con la aprobación del ENRESP. El PRESTADOR deberá en todos los casos erogar la suma especificada en el PEM. En caso de no alcanzar tal suma en un determinado año calendario, el ENRESP, sin perjuicio de la aplicación de las sanciones que pudieran corresponder, emplazará al PRESTADOR a realizar las inversiones en el/los año/s siguiente/s.

r) El PRESTADOR deberá dar respuesta oportuna a los reclamos de los usuarios, e indemnizar los daños que causare a usuarios o terceros resultantes de la prestación de los servicios.

s) EL PRESTADOR deberá emitir los certificados de factibilidad, disponibilidad y/o de provisión efectiva de agua potable y/o desagües cloacales, según corresponda, ante requerimiento del interesado.

t) El PRESTADOR deberá cumplir toda otra obligación que resulte del presente Marco Regulatorio.

ARTÍCULO 9º: Metas Obligatorias de la Prestación del Servicio Sanitario

Las Metas Obligatorias de la prestación del servicio sanitario para determinar el grado de adecuación de los niveles del servicio sanitario, deberán ajustarse a las siguientes pautas generales:

a) AGUA POTABLE

Presión de agua: El objetivo general al que el PRESTADOR deberá tender es a procurar una presión de agua de 10 metros de columna de agua (m.c.a.) medidos en el punto de provisión, previo al ingreso a los domicilios de los Usuarios, sin que ello signifique un valor absoluto.

ES COPIA
DINA R. DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación
GOBERNACION FOLIO 19 DPTO. NUMERACION

El PRESTADOR podrá requerir y el ENRESP aprobar valores menores de presión disponibles en zonas designadas, en el caso que razones técnicas el servicio pudiera ser provisto con una presión de agua inferior.

Caudal de agua: A los efectos de asegurar un caudal mínimo de abastecimiento de agua potable a los Usuarios, el PRESTADOR deberá otorgar el diámetro de conexión que resulta de considerar la presión disponible en la red distribuidora y el caudal mínimo necesario.

Presiones Máximas: El PRESTADOR deberá controlar y restringir las presiones máximas en el sistema de distribución, a los fines de evitar daños a terceros y reducir las pérdidas de agua, mediante la aplicación de tecnologías adecuadas.

Continuidad del abastecimiento: El servicio de provisión de agua potable deberá, en condiciones normales, ser continuo, sin interrupciones regulares debidas a deficiencias en los sistemas o capacidad inadecuada, asegurando la disponibilidad de agua durante las veinticuatro horas del día.

Interrupciones del abastecimiento: El PRESTADOR deberá minimizar los cortes en el servicio de abastecimiento de agua potable, restituyendo la prestación ante interrupciones no planificadas en el menor tiempo posible, de acuerdo con las metas establecidas para este rubro que sobre el particular emita el ENRESP, en ejercicio de las facultades reglamentarias que le fueran concedidas por Ley 6835.

Cuando circunstancias de fuerza mayor o accidentes graves en las instalaciones de captación, almacenamiento, potabilización o distribución de agua exijan establecer restricciones en el suministro de agua potable a los Usuarios, el PRESTADOR estará obligado a informar a los mismos, de las medidas que se aplicarán, así como la fecha de inicio de las mismas, a través de los medios de comunicación masivos que operan en la zona con afectación, de la forma más clara posible.

En caso que una interrupción en el servicio fuera mayor de doce (12) horas, el PRESTADOR deberá proveer un servicio de abastecimiento de agua potable de emergencia a los Usuarios afectados, ello así sin perjuicio de las siguientes pautas:

- Bomberos: al momento de solicitarlo.
- Hospitales, Sanatorios: cuando la interrupción supere las seis (6) horas y sin

GOBERNACION FOLIO 20 DPTO. NUMERACION

mediar solicitud previa de los mismos.

- Establecimientos educacionales, cárceles, hoteles y cualquier instalación análoga desde el punto de vista funcional, al extenderse por más de seis (6) horas, mediante solicitud previa. La demora de abastecimiento por camiones cisterna no podrá superar las dos (2) horas desde el momento en que se solicita.

En todos los casos de Cortes Programados, el PRESTADOR deberá informar a la población a afectar, mediante publicaciones en el diario de mayor circulación y medios radiales o aquellos que resulten más idóneos en virtud del lugar, con una anticipación de 48 hs. como mínimo, para conocimiento general y prevenciones del caso.

Además, en todo Corte Programado, el PRESTADOR deberá informar al ENRESP, vía correo electrónico o fax, en idéntico plazo lo siguiente:

1. Motivo del Corte Programado.
2. Detalle de equipamiento, cantidad y especialidad de personal afectado al trabajo.
3. Detalle de los trabajos a realizar.
4. Tiempo o plazo de inicio y finalización de los trabajos a realizar.
5. Lugar de los trabajos, cantidad de Usuarios a afectar, delimitación de la zona de corte.
6. Detalle de la logística prevista en cuanto a Personal Responsable a Cargo, vehículos disponibles, provisión y disposición de materiales, piezas especiales y equipamiento menor.
7. El PRESTADOR deberá prever, previamente o incluida en la programación del corte, la instalación o puesta en servicio operativo de las válvulas necesarias que permitan una correcta sectorización futura del Barrio o sector, cuando las posibilidades de sectorizar, dadas por la red existente al momento del corte no permita la misma.

FE DE ERRATAS
GOBERNACION FOLIO 21 DPTO. NUMERACION

b) SERVICIO CLOACAL

Cuando el PRESTADOR deba efectuar reparaciones en el sistema de desagüe cloacal que impliquen la salida del servicio de cualquier elemento, deberá disponer de los medios necesarios para asegurar la continuidad del servicio a todos los Usuarios y evitar la acumulación y el escurrimiento de los líquidos cloacales fuera de las cañerías.

c) CONTROLES Y PLANIFICACIONES

El PRESTADOR deberá desarrollar controles y planificaciones observando los siguientes fines y objetivos:

1. Gestión eficiente del recurso agua potable y de la depuración de efluentes cloacales.
2. Actualización periódica del Plan de Emergencias.
3. Medición de caudales, mediante la instalación de macro y micro medición.
4. Eliminación de descargas pluviales al sistema cloacal y de descargas cloacales al sistema pluvial.

ARTÍCULO 10º: Cobertura de Servicios

a) Obligatoriedad de la conexión: Una vez que el Servicio de agua potable y/o el Servicio de desagües cloacales estén disponibles en las condiciones establecidas en el artículo 6º del presente, y ello haya sido debidamente notificado al solicitante, los inmuebles respectivos deberán ser conectados al servicio que corresponda con cargo al Usuario, quien deberá realizar los trámites pertinentes ante el PRESTADOR.

El potencial usuario que hubiere solicitado el o los servicios, deberá ejecutar, conforme a la normativa técnica vigente y a su exclusivo cargo, los servicios domiciliarios internos de agua potable y/o desagües cloacales según corresponda. Asimismo, deberá mantener en buen estado tales instalaciones, de acuerdo con lo dispuesto en la reglamentación. A su vez, están obligados al pago de la conexión domiciliaria y del servicio con arreglo a las disposiciones que al respecto se establezcan en del Régimen Tarifario.

b) Conexión y Fuentes Alternativas de Agua Potable: En caso que los Usuarios

ES COPIA
GOBERNACIÓN FOLIO 22 DPTO. NUMERACIÓN

quisieran mantener una fuente alternativa de agua potable para desarrollar sus actividades, deberán solicitarlo y convenirlo con el PRESTADOR, con arreglo a las normas vigentes y autorización del ENRESP. La utilización de esa fuente será autorizada, siempre que no exista riesgo para la salud pública, para los recursos hídricos o para el servicio público. Las autorizaciones que se confieran serán registradas por el PRESTADOR. Tanto la instalación de la fuente alternativa como su aislamiento estarán a cargo del Usuario y bajo su exclusiva responsabilidad.

c) Conexión de los desagües cloacales y desagües cloacales alternativos: Desde el momento en que el servicio de desagües cloacales esté disponible en las condiciones previstas en este Marco Regulatorio, los inmuebles correspondientes deberán ser conectados al mismo por el Usuario y todo desagüe cloacal alternativo deberá ser cegado por el Usuario, de acuerdo a las normas técnicas aprobadas. En caso que el Usuario quisiera mantener el desagüe alternativo, deberá solicitarlo y convenirlo con el PRESTADOR, con arreglo a las normas vigentes y autorización del ENRESP. La utilización de esos desagües cloacales será autorizada siempre que no exista riesgo para la salud pública, la protección de los recursos hídricos, el medio ambiente o el servicio público. Las autorizaciones que se confieran a este efecto serán registradas por el PRESTADOR. Tanto el mantenimiento de la instalación alternativa como su cegado estarán a cargo del Usuario, bajo su exclusiva responsabilidad.

d) Situaciones producidas con los servicios alternativos: Cualquier afectación del servicio público o la existencia de riesgos eventuales para el medio ambiente o la salud en el área servida, motivará la intervención del PRESTADOR, en cuyo caso, previa notificación al Usuario de eliminar el servicio alternativo en cuestión e informe al ENRESP. En caso de negativa o incumplimiento de la intimación, el PRESTADOR podrá, previa autorización del ENRESP, ejecutar las acciones necesarias para suprimir o corregir la situación. En todo caso podrá requerir la intervención de la fuerza pública.

e) El nivel de cobertura y la calidad de operación de los servicios se determinará conforme lo establecido en el presente Marco Regulatorio y en la normativa complementaria que a tal efecto emita el ENRESP.

ARTÍCULO 11°: Renovación y/o Rehabilitación

El PRESTADOR debe proceder a la renovación y/o rehabilitación de las redes de distribución de agua potable y de desagües cloacales que no permitan la eficiente

FOTOCOPIA
Dirección de Asuntos Legales y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACION
FOLIO
23
DPTO. NUMERACION

prestación del servicio.

A tal efecto y en caso de corresponder, realizará los estudios necesarios a fin de proceder a la rehabilitación de las instalaciones del servicio conforme la experiencia y métodos desarrollados, incluso internacionalmente.

El PRESTADOR debe realizar, asimismo, las tareas de renovación y/o mantenimiento correctivo de bombas, válvulas, hidrantes, conexiones especiales, conexiones domiciliarias, medidores y demás elementos constitutivos de los sistemas necesarios para la óptima prestación del servicio, cualquiera sea la vida útil de los mismos, de conformidad con las necesidades de servicio y lo establecido en los planes que se aprueben.

ARTÍCULO 12º: Normas de la Calidad del Agua

a) **Agua cruda**: El PRESTADOR debe tomar todas las medidas necesarias para que el agua cruda que ingresa en las Plantas de Tratamiento o la que se bombea de perforaciones subterráneas, sea de calidad aceptable a los efectos de que pueda ser sometida a los tratamientos de potabilización correspondientes. Esto incluye, como mínimo, el muestreo del agua cruda para evaluar parámetros químicos y microbiológicos con la frecuencia establecida en la reglamentación que a tal efecto dicte el ENRESP.

b) Si el agua que procede de una determinada fuente superficial o subterránea no reúne las condiciones de calidad que se exijan en la reglamentación y el desvió es de tal naturaleza que no puede ser resuelto con un tratamiento de aguas convencional de decantación, floculación (asistida o no de coadyuvantes), sedimentación, filtración y desinfección, el PRESTADOR propondrá al ENRESP las acciones que considere más oportunas para resolver el problema presentado, ya sea mediante la utilización de una fuente alternativa de mejor calidad, o bien con la adopción complementaria de un tratamiento no convencional.

c) El PRESTADOR debe informar al ENRESP sobre desviaciones sustanciales de la calidad del agua cruda. En todo caso, el costo de inversión de la alternativa que finalmente se seleccione para superar la desviación, podrá ser soportado mediante cualquiera de las siguientes alternativas: PEM, POE o mediante cargo específico que se establezca a pagar por los Usuarios de los servicios regulados.

Secretaría Gral. de la Gobernación
GOBERNACIÓN FOLIO 24 DPTO. NUMERACIÓN

d) En caso que ocurra un accidente de contaminación, que afecte el suministro de agua cruda, el PRESTADOR deberá tomar a su costo todas las medidas necesarias para detectar e impedir que la contaminación ingrese a las Plantas de Tratamiento o al sistema de distribución, informando inmediatamente de acontecido el accidente al ENRESP y a los Usuarios, manteniéndolos permanentemente informados sobre las medidas adoptadas y el avance de las mismas.

e) Cuando las condiciones de calidad y vulnerabilidad del agua cruda, de tratamiento de potabilización, etc., impidan el cumplimiento de los parámetros organolépticos y componentes inorgánicos establecidos en la reglamentación que a tal fin emita el ENRESP, el PRESTADOR deberá solicitar fundadamente al ENRESP la flexibilidad del valor paramétrico afectado, demostrando fehacientemente tal impedimento, realizando y/o proponiendo las inversiones necesarias para controlar la vulnerabilidad aludida y preservar los niveles de calidad referenciados.

f) En el caso de que se superen los límites aceptables, pero no se superen los límites tolerables, conforme lo disponga la reglamentación, el ENRESP podrá ordenar al PRESTADOR que adopte una política de mejora de la calidad en el marco del PEM, POE o de un cargo específico a pagar por los Usuarios. Esta decisión podrá ser revisada por el ENRESP en cualquier momento posterior.

g) Características microbiológicas, biológicas y fisicoquímicas:

1. El agua que el PRESTADOR provea debe cumplir con los requerimientos técnicos establecidos en la reglamentación que a tal efecto elabore el ENRESP, la cual deberá contemplar las recomendaciones y guías de la Organización Mundial de la Salud, COFES y Código Alimentario Argentino.

2. El PRESTADOR deberá establecer, mantener, operar y registrar un régimen de muestreo regular y para emergencias, tanto de agua cruda como en tratamiento y ya tratada, a efectos de controlar su potabilización a lo largo del sistema de provisión.

GOBERNACION FOLIO 25 DPTO. NUMERACION

3. La calidad microbiológica del agua para consumo humano, incluyendo repeticiones de la muestra con deficiencias, tendrá que cumplir con lo establecido en la reglamentación pertinente..

4. Estos análisis se realizaran mediante muestras de agua tomadas al ingreso del sistema distribuidor y en las redes de distribución, de acuerdo a lo indicado en la reglamentación.

5. En caso de producirse una falla de calidad por encima de los límites tolerables, el PRESTADOR deberá informar al ENRESP de inmediato, describiendo las causas, indicando las medidas adoptadas y proponiendo las acciones necesarias que llevará a cabo para restablecer la calidad del agua.

ARTÍCULO 13°: Tratamiento de Efluentes

a) **Efluentes cloacales:** El PRESTADOR debe verter efluentes cloacales conforme a los parámetros establecidos en el Anexo I de la Resolución 011/01 de la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable, vigente y aplicable a todo el territorio provincial o la que en el futuro la reemplace. La adecuación a dicha norma de todas las plantas de tratamiento de efluentes cloacales instaladas o a instalarse en el Área Regulada se efectuará en los plazos y términos que se establezcan en la reglamentación que al efecto dicte el ENRESP.

b) **Efluentes industriales:** Los efluentes industriales podrán ser vertidos a la red cloacal operada por el PRESTADOR, cuando cumplan con los parámetros que a tales fines se establecen en el ANEXO II del presente. El PRESTADOR podrá establecer limitaciones, imponer condiciones e incluso denegar autorizaciones para el vertido de efluentes industriales cuando los mismos, por su composición, pudieran causar perjuicios a otros Usuarios, a instalaciones explotadas por el PRESTADOR, a la salud pública o al medio ambiente. Cuando se detecten vertidos de efluentes industriales fuera de norma el PRESTADOR procederá a intimar al responsable para que adecue la calidad de los mismos en un plazo determinado, pudiéndole facturar el diferencial de tratamiento que requieran los efluentes cuya calidad exceda el límite del vuelco. La tarifa a aplicar será establecida en la normas para desagües industriales que deseen conectarse a la red cloacal pública, a dictarse por el ENRESP. En caso de reincidencia el

Programa Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación

GOBERNACIÓN
FOJO
DPTO. NUMERACIÓN

Prestador podrá realizar el corte de la conexión cloacal para lo cual deberá dar aviso al ENRESP.

c) Toda nueva Planta de Depuración, deberá contemplar como mínimo el tratamiento secundario, incluido el tratamiento de barros y otros residuos contaminantes, resultando de aplicación los parámetros establecidos en el Anexo I de la Resolución 011/01 de la Secretaría de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable o la que en el futuro la reemplace.

d) 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 y aplicar el régimen de muestreo que se establezca en la reglamentación.

e) El PRESTADOR deberá recibir las descargas de líquidos cloacales e industriales de camiones atmosféricos en las instalaciones habilitadas, siempre que los mismos se ajusten en su composición a los parámetros establecido en el ANEXO II del presente. El PRESTADOR podrá realizar los análisis que crea conveniente para preservar las instalaciones y demás elementos de conducción y tratamiento.

f) En caso de producirse algún inconveniente en el sistema de tratamiento que provoque el incumplimiento de las normas aquí establecidas, el PRESTADOR deberá informar al ENRESP de inmediato, describiendo las causas que lo generan y expresando las acciones necesarias que llevará a cabo para restablecer la calidad de efluentes y la confiabilidad del sistema.

ARTÍCULO 14°: Inundaciones por Desbordes de Desagües Cloacales

a) El PRESTADOR debe operar, limpiar, reparar, reemplazar, extender y optimizar el sistema de desagües cloacales, de tal forma que el riesgo de inundaciones sea eliminado paulatinamente durante cada año de la Concesión.

b) El PRESTADOR debe llevar a cabo las acciones necesarias para lograr el funcionamiento de los sistemas de desagües cloacales a pelo libre donde técnicamente corresponda.

c) Se admitirán sobrecargas en aquellos puntos de la red colectora que no signifiquen un incremento del riesgo de inundación por desbordes de desagües cloacales.

ES COPIA
RINA R. DEL TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación
GOBERNACIÓN FOLIO 27 DPTO. NUMERACIÓN
DECRETO Nº 3652

d) El PRESTADOR deberá verificar el escurrimiento de líquidos en el sistema, mediante estudios realizados a través de modelos matemáticos, que serán ajustados por medio de verificaciones de campo, de manera tal que permitan corregir la operación y programar los planes de limpieza, rehabilitación, renovación y refuerzos necesarios para alcanzar los objetivos de mejora de la calidad del servicio, contemplados en el presente Marco Regulatorio y en la normativa complementaria.

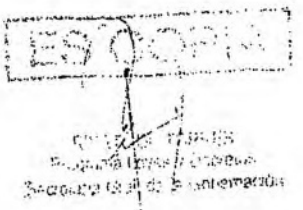
e) Quedan comprendidas como causas ocasionantes de desbordes de desagües cloacales los siguientes casos:

1. **Capacidad insuficiente de la red:** El PRESTADOR realizará un estudio sobre áreas o puntos del sistema a fin de identificar esta deficiencia y proyectar obras para corregirla. Asimismo mediante un análisis sistemático del sistema cloacal existente, deberá calcular el riesgo de posibles inundaciones a inmuebles habitables a fin de desarrollar e implementar un programa de mejoras que reduzca dicho riesgo. A éste efecto, utilizará modelos matemáticos y de simulación. Dicho procedimiento debe permitir un conocimiento más profundo del sistema, que será base para proyectos de expansión o modificaciones del mismo, a incluir en los planes previstos en este Marco.

2. **Falla de los materiales de construcción de la red:** El PRESTADOR deberá realizar trabajos de emergencia para corregir la falla en el menor tiempo posible. Si el tipo de falla y su frecuencia indicaran que se trata de un problema general de los materiales de construcción, el PRESTADOR deberá ejecutar un programa de reparación o reconstrucción de las instalaciones afectadas.

3. **Obstrucciones debidas a cuerpos extraños:** Como parte de un programa de inspección y mantenimiento rutinario, o cuando fuera necesario en los casos de emergencia, el PRESTADOR debe remover cualquier obstrucción en los sistemas.

4. **Sobrecargas por conexiones clandestinas de desagües pluviales a cloacales y viceversa**





5. El sistema cloacal está diseñado como un sistema independiente. El PRESTADOR tiene el deber de eliminar las conexiones clandestinas, según el siguiente procedimiento:

    1) Deberá intimar a los infractores a desconectar los desagües pluviales del sistema cloacal en un plazo no mayor a 60 días vencido el cual el PRESTADOR podrá aplicar una multa del 100% de la facturación por servicios sanitarios, hasta tanto el Usuario normalice la situación.

    2) Asimismo deberá advertir a los infractores que no será responsabilidad del PRESTADOR las consecuencias que pudieran ocurrir una vez detectada la anomalía.

CAPITULO III: ASISTENCIA TECNICA

ARTÍCULO 15°: Para el caso de localidades dispersas o núcleos habitacionales aislados, el PRESTADOR deberá preveer los mecanismos apropiados para que los mismos posean el servicio de agua potable con el máximo nivel de calidad posible, de acuerdo a la infraestructura existente, sujeto a aprobación del ENRESP. Los costos de su implementación serán presentados por el PRESTADOR en forma detallada para su correcta interpretación al ENRESP, quien analizará y se expedirá sobre su conveniencia, adecuación y oportunidad.

ARTÍCULO 16°: Con tal fin, el PRESTADOR deberá realizar un estudio y diagnóstico, y en su caso implementar un servicio de asistencia técnica en las áreas o localidades dispersas y núcleos habitacionales aislados.

CAPÍTULO IV: ADELANTAMIENTO DE LA EXPANSIÓN DE LOS SERVICIOS SANITARIOS

ARTÍCULO 17°: Mediante acuerdo previo con el PRESTADOR, podrán integrarse al área servida conjuntos de Usuarios potenciales que deseen adelantarse al Plan de expansión del servicio, requiriendo la factibilidad para realizar a su cargo las obras de infraestructura necesarias para la atención del servicio de agua y/o cloacas. Dicha factibilidad solo podrá ser denegada por el PRESTADOR, fundada en la limitada capacidad del servicio u otras razones justificadas ante el ENRESP y admitidas por éste últimos, conforme al procedimiento que para la tramitación de factibilidades para provisión de servicio de agua potable, colección cloacal y tratamiento de efluentes, que

GOBERNACIÓN FOLIO 29 DPTO. NUMERACIÓN

elabore dicho Organismo.

El mismo criterio será de aplicación a los inmuebles sujetos al régimen de propiedad horizontal y/o con división análoga, que se proyecten en el área servida y que por su magnitud puedan impactar en la calidad, continuidad y regularidad del servicio de los Usuarios existentes.

ARTÍCULO 18º: En estos casos el PRESTADOR deberá aprobar los proyectos que se presenten, siempre que se ajusten a las normas técnicas generales del sistema diseñado por el mismo, y supervisará la ejecución de las obras que se ejecuten sin poder oponer luego la existencia de vicios o defectos que no hayan sido oportunamente objeto de observación por parte de la inspección de obra destacada al efecto. Asimismo deberá hacerse cargo de la habilitación y puesta en marcha de las obras a su terminación y conectar y dar servicio a los Usuarios involucrados aplicando el Régimen Tarifario vigente.

ARTÍCULO 19º: En tales casos los terceros, transferirán al PRESTADOR las obras, en las condiciones que se pacten a través de convenios particulares entre los mismos y el PRESTADOR, con intervención del ENRESP.

El importe invertido por los terceros y/o Usuarios deberá ser considerado por el PRESTADOR, el que propondrá un sistema de reconocimiento de la inversión a los mismos, quienes en caso de disconformidad con tal propuesta podrán requerir la intervención del ENRESP. El sistema deberá prever básicamente que el reintegro se realizará sin afectar la ecuación económica-financiera del PRESTADOR, en cada caso que se plantee y exclusivamente respecto del servicio solicitado, el que se regirá exclusivamente por el proyecto y presupuesto aprobado por el PRESTADOR.

ARTÍCULO 20º: Para todos aquellos barrios, loteos o cualquier otra forma de subdivisión catastral, cuyos titulares no hubieran ejecutado la correspondiente infraestructura sanitaria conforme a la factibilidad pertinente, en los casos que sea técnica y económicamente posible, el PRESTADOR deberá ejecutar las obras necesarias para atender estos suministros, previo pago por parte de los propietarios, poseedores o tenedores de las viviendas o lotes, de una Contribución Especial Individual Reembolsable, la cual será determinada por el PRESTADOR, en proporción a la cantidad de lotes a abastecer, al monto total de la obra y a la no afectación de su ecuación económica. La Dirección General de Inmuebles requerirá, ante la

Subsecretaría de Leyes y Decretos
Subsecretaría Gral. de la Gobernación

SUBSECRETARIA
FOLIO
30
DPTO. NUMERACION

presentación de planos de sub división o desmembramientos en los que se generen lotes urbanos, a los interesados, la presentación de los correspondientes certificados de disponibilidad o provisión efectiva de los servicios de agua potable y/o desagües cloacales, para cada uno de los lotes que pudieran resultar de dicho fraccionamiento, pudiendo así mismo, dicho Organismo establecer aquellos supuestos en que tal exigencia resultará exceptuada, en razón de su localización, el grado de desarrollo urbanístico de la misma u otras consideraciones que estime suficientes.

CAPÍTULO V: INCORPORACIÓN DE ÁREAS ATENDIDAS POR TERCEROS Y SUBPRESTACIÓN

ARTÍCULO 21°: Inclusión de áreas atendidas por terceros

Para proceder a la inclusión de áreas atendidas por Terceros al Área Concesionada, el ENRESP podrá convocar al PRESTADOR a formalizar un acuerdo con el Tercero. Si no se llegara a un acuerdo luego de treinta (30) días de comenzadas las tratativas el ENRESP podrá, mediante Resolución fundada, disponer la inclusión de dichas áreas en el AREA CONCESIONADA.

Alternativamente el ENRESP podrá:

a) A propuesta del PRESTADOR, convenir la venta del servicio de agua en bloque, para lo cual el PRESTADOR deberá instalar a su costo y cargo el sistema de macro medición que corresponda.

b) Declarar a las Áreas atendidas por Terceros, como Área de Prestaciones Transitorias.

c) Establecer un sistema de subconcesión o prestaciones transitorias y/o subcontratación, cuando la provisión de agua o disponibilidad de redes cloacales no tengan otra opción que depender de infraestructuras concedidas, "ad referéndum" del Poder Ejecutivo Provincial.

d) Disponer el mantenimiento de la misma como servicio de asistencia técnica por el PRESTADOR.

Previamente a la incorporación a la CONCESIÓN de servicios prestados por terceros el PRESTADOR goza del derecho de inspeccionar las instalaciones habilitadas poniendo en conocimiento del ENRESP las irregularidades o incompatibilidades de

Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACIÓN
FOLIO
31
DPTO. NUMERACIÓN

que las instalaciones pudieran adolecer y de las obras necesarias para permitir su interconexión con el sistema existente, corriendo los costos de adaptación por cuenta del anterior PRESTADOR de los servicios o de los USUARIOS conectados al mismo.

ARTÍCULO 22º: Subprestación

El PRESTADOR debidamente habilitado para prestar los servicios definidos en el artículo 1° del presente, no podrá subcontratar los mismos.

No obstante ello el Poder Ejecutivo Provincial podrá autorizar la subprestación de los servicios en los casos específicos en que el PRESTADOR demuestre fundadamente la conveniencia de la misma.

A tal fin el Poder Ejecutivo Provincial podrá considerar la subprestación de sistemas múltiples, de zonas y/o regiones que se abastecen de una fuente común de producción.

En todos los casos deberá cumplirse previamente los siguientes requisitos:

a) Aprobación por el ENRESP "ad referéndum" del Poder Ejecutivo Provincial del contrato de subprestación.

b) El servicio otorgado en subprestación deberá ser cumplido de acuerdo con las mismas normas de calidad exigidas al PRESTADOR principal.

c) El SUBPRESTADOR deberá llevar una contabilidad absolutamente independiente de la del PRESTADOR.

d) El SUBPRESTADOR estará sometido a los mismos controles y obligaciones que para el PRESTADOR se establecen en el presente Marco Regulatorio y su normativa complementaria.

e) En todos los casos el PRESTADOR mantendrá la plena y total responsabilidad emergente de la operación y el mantenimiento del servicio sometido a subprestación.

f) El SUBPRESTADOR deberá cumplimentar los requisitos técnicos y financieros que se le requieran, de conformidad a las necesidades de la zona sobre la cual prestará el servicio.

El Poder Ejecutivo Provincial está facultado para declarar la extinción de la subcontratación en aquellos casos en que se compruebe el incumplimiento de alguna de las condiciones mencionadas precedentemente.

CAPITULO VI: DE LA PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS

ARTÍCULO 23º: Derecho Genérico

Todas las personas físicas o jurídicas que habiten o estén establecidas en el área servida tienen derecho a la provisión de los servicios de agua potable y/o desagües cloacales.

Con respecto a los desagües cloacales, el derecho a sistemas integrales se aplicará a la población urbana.

La población rural podrá contar con servicios integrales y/o individuales de acuerdo a las características geográficas del lugar.

ARTÍCULO 24º: Condiciones para ser Usuario

Serán considerados Usuarios de los servicios de agua potable y desagües cloacales, los propietarios, copropietarios según la Ley Nº 13.512, poseedores o tenedores de inmuebles edificados o no, que reciban o deban recibir y/o tengan a disposición el suministro del servicio de provisión de agua potable y/o desagües cloacales, según lo dispuesto en las normas aplicables.

ARTÍCULO 25º: Usuarios Actuales y Potenciales

Son Usuarios actuales quienes se encuentran comprendidos dentro del área servida, con servicio disponible.

A su vez, son Usuarios potenciales quienes estén comprendidos en las áreas no servidas y/o en las áreas de expansión.

ARTÍCULO 26º: Derechos de los Usuarios actuales

Los Usuarios actuales gozan de los siguientes derechos, sin que esta enumeración pueda considerarse taxativa:

a) Exigir al PRESTADOR de los servicios, cualquiera sea éste, la prestación de los mismos de acuerdo con los niveles establecidos en el presente Marco Regulatorio y en las demás normas vigentes.

GOBERNACIÓN FOLIO 33 DPTO. NUMERACIÓN

b) Reclamar ante el PRESTADOR por deficiencias en la prestación de los servicios y obtener del mismo una respuesta completa y fundada, y la solución oportuna y adecuada de las deficiencias.

c) Recurrir ante el ENRESP cuando a su criterio el PRESTADOR no hubiera dado adecuada solución a las deficiencias reclamadas, conforme al inciso precedente.

d) Solicitar y recibir información general sobre los servicios que el PRESTADOR debe cumplir, en forma cierta, clara y suficientemente detallada para el correcto ejercicio de sus derechos como Usuario.

e) Ser informado por medios masivos de comunicación idóneos, con antelación suficiente, de los cortes de servicios programados por razones operativas.

f) Exigir al PRESTADOR que haga conocer los regímenes tarifarios y de facturación aprobados, con la debida antelación y adecuada publicidad.

g) Reclamar ante el PRESTADOR y el ENRESP cuando se produjeren alteraciones en las facturas que no coincidan con el régimen tarifario aprobado y publicado.

h) Recibir las facturas con la debida antelación a su vencimiento. A tal efecto los PRESTADORES deberán remitirla en tiempo propio y por medio idóneo. En caso de no recibir las facturas con una antelación de diez (10) días a la fecha de vencimiento, subsiste la obligación de pagar en tiempo y forma, y el Usuario deberá reclamar la misma, por lo que toda factura deberá indicar claramente la fecha del próximo vencimiento. La falta de envío de las facturas en tiempo y forma a un Usuario hará pasible de sanciones al PRESTADOR en caso de no justificar razonablemente tal circunstancia.

i) Denunciar ante el ENRESP cualquier irregularidad, incumplimiento u omisión por parte del PRESTADOR del servicio, cualquiera sea éste, o de sus agentes, que pudieran afectar sus derechos, perjudicar los servicios, los recursos hídricos o el medio ambiente.

j) Asociarse para trabajar en la extensión del servicio y su mejoramiento con arreglo a este marco, siempre que no interfiera con los derechos y obligaciones del PRESTADOR y de los demás Usuarios.

GOBERNACIÓN FOLIO 34 NUMERACIÓN

k) En todos los casos los Usuarios deberán dirigirse en primera instancia ante EL PRESTADOR, salvo en los supuestos de riesgos para la seguridad y/o la salubridad pública, ocasión en la que podrán dirigirse directamente al ENRESP.

l) Ser resarcido en caso de sufrir daños en su propiedad y/o en sus instalaciones, como consecuencia o en ocasión de la prestación del servicio.

m) Requerir del PRESTADOR la inspección de la calidad del agua en el punto de suministro y obtención de muestras de la misma, con intervención obligatoria del personal del Ente Regulador.

ARTÍCULO 27°: Derechos de los Usuarios potenciales

Los Usuarios potenciales gozan de los derechos reconocidos a los Usuarios actuales en los incisos "d", "f", "j" y "k", del artículo anterior, pudiendo integrarse al área concesionada de acuerdo a lo dispuesto en el Capítulo IV del presente Marco.

ARTÍCULO 28°: Obligaciones de los Usuarios

a) Usar cuidadosa y razonablemente los servicios de agua potable y desagües cloacales, evitando el derroche o uso innecesario, consumo excesivo y pérdidas en las instalaciones y artefactos internos de su domicilio.

b) Ejecutar o acondicionar en forma inmediata las instalaciones internas en caso de ser necesario, respetando las normas técnicas vigentes en la materia

c) Mantener las instalaciones internas en buen estado de conservación y limpieza a fin de evitar pérdidas, contaminación y retorno a la red de distribución de posibles aguas contaminadas.

d) Informar inmediatamente al PRESTADOR sobre cualquier modificación en sus instalaciones que implique un aumento de caudales o cambios en el tipo de uso del agua.

e) No podrán ceder agua a terceros, bajo ningún concepto, gratuita o remuneradamente, ya sea con carácter permanente o temporal siendo responsables de todo evento que se produzca en su suministro, por sí o por cualquier otra persona que de él dependa, salvo las prolongaciones internas debidamente autorizadas.

Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACION FOLIO 35 DPTO. NUMERACION

f) Mantener intactos los precintos, o cualquier elemento de seguridad, que garanticen la no manipulación del micromedidor de agua potable y las condiciones idóneas para la toma de lectura del mismo, denunciando al PRESTADOR cualquier acción o intervención que realicen sobre el micromedidor personas ajenas a la Empresa.

g) Abonar las tarifas y cargos que se le formulen en reciprocidad a las prestaciones que reciba, con arreglo a los precios que estén aprobados, así como aquellos otros derivados de servicios específicos diferenciados que haya recibido del PRESTADOR.

CAPÍTULO VII: CALIDAD DEL SERVICIO COMERCIAL

ARTÍCULO 29º: El PRESTADOR deberá ajustar su relación con los Usuarios a lo dispuesto en la Constitución Nacional, Constitución Provincial, Ley Provincial 6.835, Ley Nacional 24.240 y sus modificatorias, el presente Marco Regulatorio y las Reglamentaciones que al efecto dicte el ENRESP.

El PRESTADOR deberá atender las consultas, reclamos y quejas de los Usuarios dentro de los plazos y en la forma establecida en el presente y en la Reglamentación que dicte el ENRESP.

En cada una de las jurisdicciones en que el PRESTADOR tenga oficinas comerciales, deberá tener habilitadas, durante el horario normal y atendidas por personal competente, ventanillas especialmente destinadas a la atención de reclamos o consultas de los Usuarios, y a disposición de estos un libro de quejas que será habilitado y rubricado por el ENRESP.

ARTÍCULO 30º: Trato digno. Aplicación del principio de equidad. Prácticas abusivas:

El PRESTADOR deberá garantizar condiciones apropiadas de atención y trato digno a los Usuarios. Constituye principio rector en la relación de consumo PRESTADOR-USUARIO el de equidad. El PRESTADOR deberá abstenerse de desplegar conductas que coloquen a los Usuarios en situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias. No podrá ejercer sobre los Usuarios tratos discriminatorios ni diferenciación alguna sobre precios, calidades técnicas o comerciales o cualquier otro aspecto relevante sobre los bienes y servicios que preste.

Dirección de Despacho y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACIÓN FOLIO 36 DPTO. ADMINISTRACIÓN

En los reclamos extrajudiciales por cobro de deudas, el PRESTADOR y/o cualquier tipo de persona autorizada por éste, deberá abstenerse de utilizar cualquier medio que le otorgue la apariencia de reclamo judicial.

ARTÍCULO 31º: El PRESTADOR deberá extremar sus esfuerzos para brindar a sus Usuarios una calidad de atención comercial satisfactoria.

Los distintos aspectos de la misma se controlarán por medio de indicadores que se detallan en los siguientes Artículos del presente Capítulo, sin perjuicio de las facultades del ENRESP de actualizar los mismos a través de la vía reglamentaria pertinente, cuando existan razones debidamente fundadas, de tal forma de orientar sus esfuerzos hacia las siguientes metas:

a) Adecuar el acondicionamiento de los locales de atención al público, para garantizar que la atención personalizada sea eficiente, evitando demoras, esperas y filas excesivas por parte de los concurrentes.

b) Ubicar estratégicamente y en forma equidistante los locales de atención al público, teniendo en cuenta la dispersión geográfica y el grado de concentración demográfica.

c) Garantizar el funcionamiento eficiente del Centro de Atención Telefónica Gratuita (Call Center) del PRESTADOR.

d) Satisfacer rápida y oportunamente los pedidos y reclamos que efectúen los Usuarios, favoreciendo las consultas y reclamos telefónicos y por internet, inclusive comerciales.

e) Emitir facturas claras, correctas y basadas en lecturas reales, conforme a lo dispuesto en el Presente Marco Regulatorio y al Régimen Tarifario.

f) Brindar una mejora continua en la atención comercial al Usuario.

g) Adecuar la especialización y capacitación del personal afectado a la atención del Usuario y público en general. Los Usuarios deberán ser recibidos por personal idóneo específicamente dedicado a la atención, provisto del equipo suficiente que le permita acceder en forma directa a la base de datos, dando respuesta en tiempo y forma a las solicitudes. El personal afectado a tales fines deberá recibir

Boletín Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación
GOBERNACIÓN FOLIO 37

capacitación integral acerca de los aspectos operativos de la Empresa, la normativa vigente en la materia y los distintos procedimientos que se llevan a cabo en ella, así como también, en lo referente al cuidado de las relaciones con el Usuario y el mejoramiento de los Servicios que prestan.

h) Promover la Diligencia y seguimiento permanente: El PRESTADOR debe recepcionar toda presentación que realice el Usuario asistiendo y procurando que la misma, así como toda inquietud razonable, sea apropiadamente canalizada y satisfecha, para lo que deberá disponer de un sistema administrativo interconectado, que reflejado en un archivo central, permita un trámite ágil y eficaz. Cuando una solicitud requiera de procedimientos administrativos internos, se dará inicio inmediato a la gestión, informando al Usuario sobre el resultado con constancia escrita de recepción y su derecho a formular "disconformidad". Si el Usuario no logra que su presentación sea recibida por el personal de atención, tiene el derecho de requerir y ser recibido inmediatamente por el jefe o responsable de la oficina, de asentar su Queja o Reclamo en el "Libro de Quejas", así como de interponer la "disconformidad" correspondiente ante el ENRESP.

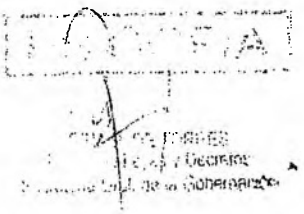
i) Distribuir las Facturas en tiempo y forma, en los términos del presente Marco Regulatorio y de la reglamentación.

ARTÍCULO 32°: En todos los casos, el PRESTADOR deberá dirigirse a los "Usuarios" expresamente como tales, evitando la denominación de "clientes", en atención a la naturaleza de la relación jurídica que los vincula.

ARTÍCULO 33°: Ante reclamos de Usuarios que no han recibido la correspondiente factura, el PRESTADOR deberá probar que la misma ha sido enviada, de lo contrario perderá el derecho a percibir todo tipo de intereses.

En el caso de dos reclamos consecutivos por falta de distribución de facturas, efectuados por el mismo Usuario, el PRESTADOR deberá remitir las siguientes tres facturas consecutivas con constancia de recepción, ello sin perjuicio de aplicar las medidas correctivas pertinentes sobre el sistema de Distribución de Facturas, debiendo informar al respecto al ENRESP.

Los errores y/o demoras que sean imputables al medio de distribución establecido por el PRESTADOR son inoponibles al Usuario.





ARTÍCULO 34°: A los fines del análisis del reclamo por distribución de facturas se deberá tener especialmente en cuenta que el Usuario lo interponga dentro de los diez (10) días previos a la fecha de vencimiento de la misma.

ARTÍCULO 35°: QUEJAS. El PRESTADOR pondrá a disposición del Usuario, en cada centro de atención comercial, un "libro de quejas", foliado, rubricado y habilitado por el ENRESP, donde aquel podrá asentar sus observaciones, críticas o reclamos con respecto al servicio. Deberá indicarse en un cartel o vitrina adecuada, en lugares apropiados y visibles con facilidad, la existencia de dicho libro.

Las quejas que asienten los Usuarios en el libro referido deberán ser remitidas por el PRESTADOR a la Gerencia de Usuarios del ENRESP, con la información ampliatoria necesaria, siendo su incumplimiento una conducta grave pasible de sanciones.

Sin perjuicio de las quejas o reclamos que los Usuarios deseen asentar en el referido Libro de Quejas, el PRESTADOR está obligado a recibir y registrar adecuadamente las demás quejas y/o reclamos que los Usuarios le hagan llegar por carta, o cualquier otro medio adecuado de recepción.

ARTÍCULO 36°: Todas las quejas o reclamos asentados en el Libro de Quejas deberán ser comunicados por el PRESTADOR al ENRESP dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos de recibidos. Asimismo, dentro del plazo reglamentario para contestar la queja o reclamo respectivo, el PRESTADOR deberá observar las formalidades que se enumeran a continuación:

a) Cuando las quejas se refieran a facturación y/o aumento de consumo, deberán acompañarse las explicaciones que se estimen pertinentes conjuntamente con la respuesta brindada al Usuario.

b) Cuando las quejas se refieran a medidas adoptadas sobre la conexión y/o sobre restricción del servicio, deberá remitir copia de la respectiva documentación producida al efecto.

c) Cuando la queja fuera motivada por interrupciones o anormalidades en el suministro de los servicios sanitarios, el PRESTADOR deberá comunicarlo al ENRESP dentro de las VEINTICUATRO (24) horas, mediante telex, facsímil, e-mail y/u otro medio adecuado, indicando fecha de la misma y nombre y domicilio del

GOBERNACIÓN FOLIO 39 DPTO. NUMERACIÓN

Usuario afectado. Dentro de los DIEZ (10) días hábiles administrativos deberá remitir copia de la queja y la información correspondiente.

d) Cuando la queja se refiere a la restricción del servicio sanitario por falta de pago y el Usuario demostrara haberlo efectuado, regirá lo establecido en el Art. 59 del presente Marco Regulatorio.

e) En el caso de aquellas localidades aisladas y/o dispersas, los tiempos de comunicación e intervención previstos en este Numeral, deberán adaptarse a las reales condiciones de la prestación del servicio, debiendo, no obstante el PRESTADOR contar con el previo acuerdo del ENRESP al respecto.

ARTÍCULO 37°: Atención al Público.

El PRESTADOR deberá mantener dentro del área geográfica de la prestación, locales apropiados para la atención al público en número y con la dispersión adecuada. En dichos locales la atención al público deberá efectuarse, en horario uniforme compatible con los horarios comerciales y/o bancarios de la localidad donde se encuentre el local, durante un mínimo de SEIS (6) horas diarias, salvo caso justificado sustentado en información estadística y previamente aprobado por el ENRESP.

El PRESTADOR deberá adecuar su atención comercial personalizada de manera tal de tender a no superar los 15 minutos de espera del Usuario, salvo caso debidamente justificado e informado oportunamente al ENRESP.

Deberá además mantener servicios de llamadas telefónicas gratuitas para la atención de consultas y reclamos, durante las VEINTICUATRO (24) horas del día, todos los días del año.

Los números telefónicos y direcciones donde se puedan efectuar consultas y reclamos, deberán figurar en forma destacada y con gran realce en la factura, además del deber del PRESTADOR de proceder a su adecuada difusión.

Los locales de atención al público del PRESTADOR deberán tener, como mínimo, la siguiente cartelería:

a) Disponibilidad del Libro de Quejas.

b) Cuadro Tarifario

GOBERNACION FOLIO 40 DPTO. NUMERACION

c) Reglamento del Usuario (transcripción íntegra).

d) Reglamento de Reclamos (transcripción íntegra con el Artículo 1º resaltado).

e) Capítulo de Calidad Comercial del presente Marco Regulatorio.

f) Disponibilidad del Marco Regulatorio.

g) Identificación de la empresa.

h) Horario de atención.

i) Número de línea gratuita 0800 del PRESTADOR.

j) Número de línea gratuita 0800 del ENRESP.

k) Disponibilidad de copias del Reglamento de Reclamos para los Usuarios.

l) Disponibilidad y copias del informe sobre normas y niveles de servicio.

m) Disponibilidad y copias del informe anual.

n) Identificación y numeración de ventanillas especialmente destinadas para atención de reclamos y consultas.

o) Identificación y numeración de cajas de cobranza habilitadas.

Dicha enumeración es enunciativa y sin perjuicio de toda otra cartelería que disponga la pertinente reglamentación.

ARTÍCULO 38º: El PRESTADOR deberá efectuar y publicar consultas y encuestas periódicas para medir el grado de satisfacción anual de los Usuarios y de la comunidad.

ARTÍCULO 39º: A los fines de la evaluación del funcionamiento del Call Center del PRESTADOR o Centro de Atención Telefónica al Usuario se tendrá especialmente en cuenta lo siguiente:

a) Capacidad y celeridad en la respuesta dada al reclamo del Usuario.

b) La información que se brinde debe ser adecuada, veraz, detallada y oportuna.

Secretaría Legal de la Gobernación

GOBERNACIÓN FOLIO 41 DPTO. NUMERACIÓN

c) El grado de compromiso de cada gestión: seguimiento de los casos.

d) La agilidad y eficacia desplegada en la solución de los problemas.

e) Cantidad de líneas y operadores suficientes y necesarios.

f) Tecnología adecuada (centrales, computadoras, sistemas, teléfonos, auriculares, fax, e-mail, etc.).

ARTÍCULO 40º: En mérito a lo expresado, el PRESTADOR asignará un número a cada reclamo y consulta que se formule a través de su Línea Gratuita 0800 y dará tratamiento de reclamo a toda consulta reiterada que no sea satisfecha en su totalidad. Sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa regulatoria vigente el PRESTADOR deberá observar los siguientes objetivos generales:

a) Toda novedad en el marco de una incidencia será comunicada por el PRESTADOR de inmediato al/los Usuario/s que haya/n realizado el reclamo, en un plazo no mayor de 2 (dos) horas, por el mismo medio y/o mediante comunicación masiva que resulte adecuada según la cantidad de afectados, ello sin perjuicio de los deberes de información contenidos en el Marco Regulatorio y las normas reglamentarias, conjuntamente con las medidas que se han adoptado o se adoptarán para solucionar el inconveniente.

b) Se establece como parámetro objetivo que después de auditada su evolución será tenido en cuenta como indicador de calidad comercial, un tiempo promedio de 3' 30" (tres minutos y medio) en la comunicación de consultas, trámites o reclamos que ingresen al Call Center del PRESTADOR, a menos que la naturaleza del caso o la demanda del Usuario justifique su prolongación, lo cual será revisado a través del soporte grabado y todos los demás medios disponibles.

c) En relación a tal parámetro, se deja establecido que lo aquí dispuesto no debe implicar afectar la atención de los operadores a los Usuarios.

d) Se establece como indicador de calidad comercial del call center la cantidad diaria de llamadas atendidas.

GOBERNACIÓN FOLIO 42 DPTO. NUMERACIÓN

e) Se establece como indicador de calidad comercial del call center la cantidad diaria de llamadas perdidas, que no deberá superar el 10% de llamadas atendidas, para lo cual el PRESTADOR deberá solicitar a la Empresa de Servicio Telefónico y, en forma oportuna, remitir mensualmente al ENRESP el pertinente informe de tráfico de llamadas.

f) Se establece como indicador el tiempo promedio de espera, el cual se calcula sobre la base del tiempo que el interlocutor debe esperar antes de interrumpir la llamada, desde que es atendido por el pre-atendedor y hasta que corta la llamada sin ser atendido por ningún operador del call center.

g) Si el Usuario corta la comunicación antes de los 45 segundos se considerara llamada abandonada voluntariamente y si corta con posterioridad a dicho lapso de tiempo se considerará la llamada perdida por el PRESTADOR.

h) El PRESTADOR dispondrá la atención del Call Center a través de turnos ordinarios suficientes para cubrir la demanda de llamadas, de acuerdo a las necesidades del servicio durante las 24 horas, los 365 días del año.

i) El PRESTADOR deberá remitir mensualmente al ENRESP la información ordenada en detalle conforme al presente Artículo a los fines de su auditoria.

j) El PRESTADOR deberá conservar el soporte grabado de las comunicaciones efectuadas en virtud de la atención de Usuarios, durante el plazo de 12 meses y ponerlo a disposición del ENRESP, en caso de resultar pertinente para la resolución de un reclamo.

ARTÍCULO 41°: A los fines de la medición de la evolución de la Calidad del Servicio Comercial del PRESTADOR se establecen los siguientes indicadores de gestión, expresados en cantidad y porcentaje, los cuales deberán constar en el informe anual respectivo:

a) DENSIDAD DE RECLAMOS: TOTAL DE RECLAMOS VS. Nº DE CUENTAS =

b) RECLAMOS COMERCIALES: TOTAL DE RECLAMOS COMERCIALES VS. Nº DE CUENTAS * 100=

FISCALÍA
FOLIO 43
PASE NUMERACIÓN

c) RECLAMOS DE AGUA: TOTAL DE RECLAMOS AGUA VS. Nº DE CUENTAS * 100 =

d) RECLAMOS DE CLOACAS: TOTAL DE RECLAMOS CLOACAS VS. Nº DE CUENTAS * 100 =

e) RECLAMOS ATENDIDOS EN TIEMPO: RECLAMOS ATENDIDOS EN TIEMPO VS. TOTAL DE RECLAMOS * 100 =

F) TOTAL DE SANCIONES APLICADAS Y REDUCCIONES DE FACTURACIÓN, DETALLANDO SUS CAUSAS, MONTO APLICADO EN CASO DE CORRESPONDER Y Nº DE RESOLUCIÓN U ORDEN REGULATORIA;

A través de dichos indicadores el ENRESP evaluará anualmente lo siguiente:

1. RESULTADOS DE LA PRESTACIÓN
2. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE METAS
3. CORRECCIONES
4. SANCIONES
5. MEJORAS
6. EVOLUCIÓN ANUAL

CAPÍTULO VIII: RÉGIMEN ECONÓMICO Y TARIFARIO

ARTÍCULO 42º: El Régimen Tarifario estará formado por:

a) Régimen Tarifario vigente.

b) Mecanismos de revisiones ordinarias o periódicas.

c) Mecanismos de revisiones por modificación de costos y variaciones en los costos de los Planes de Expansión y Mejoras, como consecuencia de la alteración de las variables económicas.

d) Mecanismos de revisiones extraordinarias.

DECRETO Nº 3652

ES COPIA

NIMAR DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACION FOLIO 47 DPTO. NUMERACION

ARTÍCULO 43º: Principios Generales

El PRESTADOR, sin perjuicio de las normas regulatorias y de los registros contables, deberá observar las reglamentaciones dictadas por el ENRESP a los fines de la verificación de los presupuestos de hecho y de derecho en la fijación de tarifas.

A tales fines registrarán la evolución de sus activos y pasivos, las inversiones realizadas con exacta determinación de su costo de origen; las pautas de amortización; la exacta conformación de sus costos y toda otra información que sea exigida por el ENRESP.

El Régimen Tarifario de la prestación de los servicios de agua potable y desagües cloacales se ajustará a los siguientes principios generales:

a) Será uniforme para la misma modalidad de prestación según el área servida.

b) Propenderá a una gestión eficiente de los recursos involucrados y a un uso racional de los servicios prestados.

c) Posibilitará un equilibrio consistente entre la oferta y la demanda de servicios. El PRESTADOR no podrá restringir voluntariamente la oferta de servicios.

d) Atenderá a objetivos sanitarios y sociales vinculados directamente con la prestación u operación de los servicios.

e) Permitirá que los valores tarifarios aplicados a algunos Usuarios, equilibren el costo económico de la prestación a otros grupos de Usuarios, en función de lo precisado en el inciso d), en base a criterios previamente aprobados por el ENRESP.

f) La estructura tarifaria deberá propender a la concreción del objetivo de la universalidad del servicio.

g) Los precios y tarifas deberán reflejar el costo económico de la prestación de los servicios de agua potable y desagües cloacales, de acuerdo con las siguientes pautas:

1. Proveerán al PRESTADOR que opere en forma eficiente y prudente la posibilidad de obtener ingresos necesarios para cubrir todos los costos razonables asociados a la prestación del servicio, incluyendo los costos

GOBERNACIÓN FOLIO 45 DPTO. NUMERACIÓN

de operación, de inversión, los impuestos y tasas, y una utilidad razonable.

2. Se considerará prestación eficiente y prudente a aquella que, ajustada a las características estructurales propias de la jurisdicción a servir, se realiza con la dotación de personal adecuadamente capacitado, utilizando la tecnología disponible más adecuada y aplicando criterios de organización y gerenciamiento modernos, eficaces y eficientes.

3. Deberán ser iguales con relación a cada uno de los diferentes grupos de Usuarios, clasificados con arreglo a criterios objetivos previamente aprobados por el ENRESP, sin que el PRESTADOR pueda establecer discriminaciones dentro de cada uno de ellos en las tarifas, cargos y servicios, pudiendo diferir entre un grupo y otro de Usuarios.

4. Deberán mantener mecanismos que estimulen la eficiencia en la prestación de los servicios.

5. No se podrá trasladar a los Usuarios, vía tarifa, los costos que surjan de ineficiencias operativas, imprevisiones atribuibles al PRESTADOR, uso de tecnología no adecuada, excesos de personal.

6. Propenderá a una distribución equitativa en función del consumo y de la capacidad contributiva de los Usuarios.

ARTÍCULO 44°: Estructura Tarifaria

El régimen tarifario de consumo medido será de aplicación obligatoria en todos los casos siempre que ello sea técnica y económicamente viable.

Hasta tanto se implemente la totalidad del sistema medido, el ENRESP conforme a los planes de instalación de medidores aprobados, podrá autorizar la existencia de Usuarios con el sistema de renta fija.

Todos los nuevos edificios de propiedad horizontal o inmuebles subdivididos en forma análoga deben tender a instalar medidores individuales en cada unidad funcional o condominio.

ES COPIA
Decretos
Gobernación
GOBERNACIÓN FOLIO 42 DPTO. NUMERACIÓN

Es norma general de política sanitaria, aforar el servicio que se preste, con el fin de contar con la información necesaria para proteger el recurso y garantizar la equidad de las tarifas.

ARTÍCULO 45º: Opción del Usuario

Los Usuarios que reciban la facturación de servicios por el sistema de renta fija, tendrán derecho a optar por el sistema medido en cualquier momento.

ARTÍCULO 46º: Facturación Errónea

En aquellos casos en que se hubiera facturado erróneamente el servicio por errores imputables al PRESTADOR, cobrando al Usuario sumas inferiores a la que le corresponde, el PRESTADOR no podrá reclamar el pago retroactivo de diferencias al Usuario que hubiera pagado de buena fe, salvo autorización expresa del ENRESP, y con las condiciones que éste fije.

Si por el error de facturación del servicio imputable al PRESTADOR, se hubiera facturado al Usuario una suma superior a la que le corresponde pagar, se deberá proceder a la refacturación de los servicios mal facturados desde el momento en que se determine el error. El PRESTADOR refacturará un lapso no mayor a un año calendario, salvo que por las particularidades del caso el ENRESP ordene refacturar un período mayor. Si el Usuario hubiera abonado dichos períodos, el PRESTADOR deberá reintegrar al Usuario la diferencia con más los intereses que cobra por mora.

ARTÍCULO 47º: Cuando el PRESTADOR con variaciones regulares estacionales facture en un período consumos que exceden en un SETENTA Y CINCO POR CIENTO (75%) el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los DOS (2) años anteriores, se presume que existe error en la facturación.

Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los últimos DOCE (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el Usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio.

En los casos en que el PRESTADOR facturase sumas o conceptos indebidos o reclamare el pago de facturas ya abonadas, el Usuario podrá presentar reclamo, abonando únicamente los conceptos no reclamados.

El PRESTADOR dispondrá de un plazo de VEINTE (20) días, a partir del reclamo del Usuario, para acreditar en forma fehaciente que el consumo facturado fue efectivamente realizado.

Si el Usuario no considerara satisfecho su reclamo o el PRESTADOR no le contestara en los plazos indicados, podrá requerir la intervención del ENRESP dentro de los TREINTA (30) días contados a partir de la respuesta del PRESTADOR o de la fecha de vencimiento del plazo para contestar, si éste no hubiera respondido.

En los casos en que el reclamo fuera resuelto a favor del Usuario y si éste hubiera abonado un importe mayor al que finalmente se determine, el PRESTADOR deberá reintegrarle la diferencia correspondiente, con más los mismos intereses que el PRESTADOR cobra por mora, calculados desde la fecha de pago hasta la efectiva devolución, e indemnizará al Usuario con un crédito equivalente al VEINTICINCO POR CIENTO (25%) del importe cobrado o reclamado indebidamente. La devolución y/o indemnización se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

Si el reclamo fuera resuelto a favor del PRESTADOR éste tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia adeudada, con más los intereses que cobra por mora, calculados desde la fecha de vencimiento de la factura reclamada hasta la fecha de efectivo pago.

ARTÍCULO 48º: Las constancias que el PRESTADOR entregue a sus Usuarios para el cobro de los servicios prestados, deberán expresar si existen períodos u otras deudas pendientes y/o cuotas de planes de pago, en su caso fechas, concepto e intereses si correspondiera, todo ello escrito en forma clara y con caracteres destacados. En caso que no existan deudas pendientes se expresará: "no existen deudas pendientes".

La falta de esta manifestación hace presumir que el Usuario se encuentra al día con sus pagos y que no mantiene deudas con el PRESTADOR.

ARTÍCULO 49º: Regulación Tarifaria

La regulación tarifaria se ejercerá en base a los ingresos que correspondan por los servicios a prestarse, el número de Usuarios y los planes de mejoras y expansión y su cumplimiento. La variable de regulación será la tarifa eficiente de acuerdo con las pautas establecidas en los principios tarifarios generales. Los incrementos de

GOBERNACIÓN FOLIO 413 DPTO. NUMERACIÓN

rentabilidad obtenidos a partir de planes de eficientización devendrán en beneficios para el PRESTADOR, los que podrán ser reinvertidos en obras de expansión y mejora.

ARTÍCULO 50°: Modificaciones

El régimen tarifario y los cuadros de precios y tarifas se revisarán y modificarán de acuerdo a lo establecido en la reglamentación que a tal efecto dicte el ENRESP y teniendo como principios generales lo siguiente:

a) Se definen como revisiones ordinarias o periódicas las aprobadas por el ENRESP en los plazos y para los períodos que se fijen en cada caso, conforme lo establece el presente Marco Regulatorio.

b) Las revisiones por modificaciones de costos y variación en los costos del Plan de Expansión y mejoras serán las realizadas como consecuencia de las variaciones de los costos por la alteración de las variables económicas

c) Serán revisiones extraordinarias las derivadas de las causales invocadas en el presente Marco Regulatorio, habilitadas por el ENRESP, por si o a solicitud del PRESTADOR.

El ENRESP deberá en todos los casos aprobar previamente la procedencia de las revisiones mencionadas.

ARTÍCULO 51°: Facturación y Cobro del Servicio

El PRESTADOR tendrá derecho a facturar y cobrar todos los servicios que preste, conforme los valores tarifarios y precios vigentes en cada momento, respecto de todo trabajo y actividad vinculada directa o indirectamente con los servicios prestados; al cobro de las tasas de conexión y de desconexión; al cobro por la provisión de agua potable y servicio de desagüe cloacal en bloque, y; al cobro de todo otro concepto establecido en este Marco Regulatorio, en la normativa legal aplicable y demás reglamentación vigente.

El PRESTADOR será el encargado y responsable del cobro de los servicios. A tal efecto, las facturas, liquidaciones o certificados de deuda que emita por los servicios que preste tendrán fuerza ejecutiva de conformidad con el Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Salta, previa auditoría del ENRESP, en orden a lo establecido en la Ley Nº 7416.

GOBERNACIÓN FOLIO 49 DPTO. NUMERACIÓN

El PRESTADOR, previa intervención del ENRESP, facturará y tendrá derecho al cobro de trabajos vinculados al servicio que surjan de incumplimientos de los Usuarios a las normas vigentes y que signifiquen un incremento en los costos de explotación del servicio.

Dicho monto deberá tener en cuenta los costos incurridos por el PRESTADOR y recaerá sobre los Usuarios a los que corresponda imputar tales incumplimientos.

ARTÍCULO 52º: Facturación

El PRESTADOR deberá confeccionar las facturas con los importes del suministro de agua y cloacas cuando corresponda, una vez por período de facturación. Dicho período de facturación será mensual, o el que autorice el ENRESP a requerimiento justificado del PRESTADOR.

Los valores a aplicar son los que surgen del Régimen Tarifario.

a) Modalidades de servicios a facturar:

1. Servicio no medido o Renta Fija
2. Servicio medido
3. Cargo por disponibilidad del servicio
4. Todo otro concepto correspondiente a la prestación de los servicios accesorios, especiales o cargos a formular por aplicación al régimen tarifario.

b) El programa de vencimientos podrá ser estructurado por el PRESTADOR en orden a un cronograma, a fin de proveer un mejor flujo de fondos y promover el orden administrativo y comodidad en el trámite de pago a los Usuarios.

c) La facturación podrá estimarse cuando causas justificadas así lo exigiesen. Para ello, deberá aplicarse lo dispuesto en el Régimen Tarifario vigente.

d) La factura contendrá todos los datos necesarios que permitan al Usuario el pleno conocimiento de los valores consignados en las mismas y la mayor información posible. Sin perjuicio de ello y de lo que el ENRESP solicite incluir

en las facturas, las mismas deberán contener como mínimo los siguientes ítems:

1. Fecha de vencimiento de la factura.
2. Fecha de vencimiento de la próxima factura.
3. Lugar y procedimiento autorizado para el pago.
4. Identificación de la categoría tarifaria del Usuario.
5. Valores de los parámetros tarifarios.
6. Valores de los parámetros catastrales del Inmueble.
7. Detalles de conceptos (cargos fijos, variables, otros).
8. En el caso de Servicio medido, deberá indicarse las unidades consumidas. Se deberá aclarar si la indicada es una cantidad medida o estimada.
9. Fechas de las tomas de lectura del medidor.
10. Detalles de los descuentos y créditos correspondientes y de las tasas, fondos y gravámenes.
11. Intereses por pago fuera de término. Monto, tasa y período.
12. Monto de la deuda vencida, con indicación de la cantidad de facturas o comprobantes adeudados y fecha de la misma.
13. Lugares y/o números de teléfonos donde el Usuario puede recurrir en caso de falta, fallas o inconvenientes en el servicio.
14. Datos del ENRESP y Reglamentos de Reclamos.
15. Obligación del Usuario de reclamar la factura en caso de no recibirla diez (10) días antes de su vencimiento.

El ENRESP podrá ordenar al PRESTADOR la inclusión de nuevos ítems, de acuerdo a las necesidades y circunstancias de cada caso, teniendo el PRESTADOR un plazo máximo de 90 días para su implementación.

DECRETO Nº 3652

ES COPIA

GOBERNACION FOLIO 51 DPTO. NUMERACION

e) El PRESTADOR podrá implementar diversos sistemas que estimulen el pago de las facturas.

f) El PRESTADOR recaudará de los Usuarios el importe de las facturas emitidas. Podrá hacerlo a través de entidades bancarias o de la forma que considere conveniente, siendo su responsabilidad la selección y acuerdos con las mismas.

g) El PRESTADOR no podrá invocar impedimento alguno para efectuar la facturación, distribución y cobranza de los servicios. A tal fin se establece que, mensualmente todas las facturas por servicios sanitarios, deberán ser facturadas en forma conjunta con el servicio de energía eléctrica. Ello, en el caso de los usuarios que posean ambos servicios. Respecto de los usuarios que deseen abonar la factura unificada de ambos servicios en forma separada, deberán solicitar el desdoblamiento de la factura impresa a los efectos del pago, lo cual tendrá efecto solo por la factura del período en cuestión, conforme a la reglamentación que dicte el ENRESP. En este supuesto, en orden a sus particularidades, para el caso de inmuebles cuya titularidad se encuentre a nombre del Instituto Provincial de la Vivienda y/o la Provincia de Salta, el ENRESP dictará la normativa correspondiente.

El CONCEDENTE podrá arbitrar los medios que permitan mantener la continuidad del cobro conjunto de los servicios de energía eléctrica y de agua y/o cloaca, estableciendo a su vez la posibilidad de que la gestión y sistema de cobranza por factura única sea prestada por cualquiera de las empresas prestatarias de dichos servicios.

CAPÍTULO IX: DEL PAGO DE LOS SERVICIOS

ARTÍCULO 53°: Obligados al Pago

Están obligados al pago los propietarios, poseedores y tenedores de los inmuebles donde se prestó el Servicio o de los que cuenten con la disponibilidad, aún cuando carezcan de instalaciones domiciliarias internas o estuvieran desocupados, incluyendo inmuebles baldíos no conectados. Los propietarios son responsables por todas las deudas que graven los inmuebles. Los poseedores y tenedores son responsables conjunta y solidariamente con los propietarios por las deudas devengadas durante el período de la tenencia o posesión.

GOBERNACIÓN FOLIO 52 DPTO. NUMERACIÓN

Las obligaciones de pago, conexiones y otros deberes que resulten de la normativa vigente incluyen en todos los supuestos, y según el caso concreto de que se trate, no solo a los propietarios, tenedores y poseedores de inmuebles; sino también a los consorcios de propietarios conforme a la Ley N° 13.512.

Las tarifas, cargos por infraestructura, cargas financieras y multas resultantes de la prestación del servicio de agua potable y desagües cloacales y de la aplicación de las penalidades resultantes de la legislación aplicable al sector, son cargas reales sobre la propiedad en la que se usaron las aguas o se generaron los efluentes.

Los propietarios sucesivos de estos inmuebles serán solidaria e indistintamente responsables por el pago de los débitos, desde la fecha de generación del débito a la de pago efectivo.

Los entes públicos nacionales, provinciales o municipales, cualquiera sea la forma jurídica que adopten, estarán sujetos a lo dispuesto en este Marco Regulatorio y abonarán las tarifas y precios correspondientes al Servicio que reciban.

El Estado Provincial estará obligado al pago por los inmuebles beneficiados con exenciones, compensaciones y subsidios, no pudiendo destinarse a este fin los fondos para el funcionamiento del ENRESP.

Las Municipalidades deberán abonar el agua que utilizaran para riego y limpieza de calles, plazas y paseos públicos.

ARTÍCULO 54°: Transferencia de Inmuebles

En toda transferencia de inmuebles el escribano actuante deberá requerir al PRESTADOR el estado de deuda del mismo, certificando dicha circunstancia, salvo que, el adquirente del inmueble manifieste expresamente que se hace cargo del pago de los servicios prestados al inmueble.

La Dirección General de Inmuebles de la Provincia de Salta no inscribirá títulos de dominio, de división en propiedad horizontal o de constitución de derechos reales, sin la constancia en los testimonios de las respectivas escrituras de haberse abonado la deuda informada por el PRESTADOR o por la manifestación del adquirente que se hace cargo del pago por los servicios prestados al inmueble.

FOLIO 53 GOBERNACIÓN DPTO. NUMERACIÓN

El mismo requisito se observará en los oficios que ordenen la inscripción de declaratorias de herederos, testamentos, autos o sentencias que reconozcan, declaren o transfieran tales derechos.

En consecuencia, no se deberán autorizar transferencias o modificaciones de dominio del inmueble o constitución de otros derechos reales sobre ellos, sin que se acredite por los interesados el cumplimiento de lo dispuesto en los párrafos precedentes.

Los escribanos deberán dar acabado cumplimiento a lo aqui dispuesto, bajo apercibimiento de las sanciones legales que les pudieran corresponder.

ARTÍCULO 55º: Tarifas Máximas

Las tarifas aprobadas por el ENRESP son máximas, en el sentido que el PRESTADOR puede disminuir el componente de rentabilidad contenido en ellas, sin que en ningún caso pueda disminuir el componente destinado a cubrir los costos razonables del servicio.

ARTÍCULO 56º: Exenciones y Subsidios

El PRESTADOR deberá cumplir con las exenciones, compensaciones y subsidios que otorgue el Poder Ejecutivo Provincial con fondos propios de este último.

Asimismo, las estructuras y sistemas tarifarios podrán contemplar:

a) Subsidios cruzados específicos al consumo, que implica el subsidio directo a los Usuarios de menores recursos (tarifa social, etc.) y se otorga directamente a quienes por razones económicas no pueden pagar los servicios, según lo establezcan las normas específicamente dictadas al efecto.

b) Subsidios no específicos. Implica recargar a algún sector de Usuarios con mayor capacidad económica, para cobrar menos a quienes no lo pueden hacer, o ejecutar obras destinadas a otro sector que por su capacidad económica no las puede afrontar.

ARTÍCULO 57º: Tasa de Fiscalización y Control

El PRESTADOR deberá abonar al ENRESP en concepto de Tasa de Fiscalización y Control, un valor equivalente al 2% de la facturación por servicios normales y especiales, establecidos en el Régimen Tarifario.

PIRA R. DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACIÓN
FOLIO 54
DPTO. NUMERACIÓN

El monto de la Tasa de Fiscalización deberá figurar discriminado claramente en la factura que se emita a los Usuarios finales. Las sumas facturadas por tal concepto, independientemente de su efectivo cobro, deberá ser abonada directamente al ENRESP, sin deducción alguna, respetando los plazos y formas establecidas por el mismo.

Dicha tasa incluye todas y cada una de las actividades de supervisión y control del ENRESP respecto de las actuaciones vinculadas a la prestación del servicio del PRESTADOR.

ARTÍCULO 58º: Mora. Régimen de Recargo e Intereses

El Usuario titular del servicio incurrirá en mora por el sólo vencimiento de los plazos establecidos para el pago de las respectivas facturas, sin necesidad de interpelación judicial o extrajudicial.

El régimen de recargos e intereses, con carácter resarcitorio y punitorio por mora, será el siguiente:

a) Usuarios Residenciales: por el período comprendido entre el día del vencimiento de la factura y el día del efectivo pago, el PRESTADOR cobrará un interés resarcitorio y punitorio sobre el monto facturado neto de IVA. El interés resarcitorio resultará de aplicar la Tasa Pasiva para depósitos a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago, con más un 50% en concepto de intereses punitorios.

La tasa de interés fijada precedentemente se aplicará proporcionalmente a la mora incurrida por el deudor, es decir: entre la fecha de vencimiento de la factura y la fecha de efectivo pago.

b) Usuarios No Residenciales y Baldíos: por el período comprendido entre el día del vencimiento de la factura y el día del efectivo pago, el PRESTADOR cobrará un interés resarcitorio y punitorio sobre el monto total facturado. El interés resarcitorio resultará de aplicar la Tasa Pasiva para depósitos a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago, con más un 50% en concepto de intereses punitorios.

DIVA B. DE TORRES
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACION FOLIO 55 DPTO. NUMERACION

La tasa de interés fijada precedentemente se aplicará proporcionalmente a la mora incurrida por el deudor, es decir: entre la fecha de vencimiento de la factura y la fecha de efectivo pago.

Dichas Tasas son máximas, en el sentido de que el PRESTADOR podrá disponer la condonación, quita, espera u otorgar facilidades de pago de la deuda que los Usuarios tengan con ella, siempre y cuando considere que dichos medios son la forma más eficiente de maximizar los ingresos obtenibles.

Para el caso de refinanciación extrajudicial de deudas por servicios sanitarios, la tasa diaria de interés aplicable no podrá ser superior a la aplicada por el Poder Judicial de la Provincia para las deudas entre particulares, conforme lo establece la Ley Provincial 7416.

Este régimen será interpretado y podrá ser modificado por el ENRESP respetando lo establecido en el primer párrafo del presente artículo.

ARTÍCULO 59º: Disminución o Restricción del Servicio por Falta de Pago.

El PRESTADOR esta facultado para proceder a la disminución o restricción del servicio de agua potable y/o desagües cloacales por atrasos en el pago de las facturas correspondientes, previo aviso escrito, con constancia de recepción con una antelación de treinta (30) días, sin perjuicio de los cargos por mora e intereses que correspondieren, respetando los siguiente lineamientos:

a) La mora incurrida en una factura deberá ser, como mínimo, de tres (3) períodos a partir del vencimiento de la misma, para el caso de USUARIOS residenciales y de dos (2) períodos para el caso de no residenciales.

b) El PRESTADOR deberá haber reclamado el pago previamente y por escrito en un mínimo de dos (2) ocasiones: La inclusión en la factura del monto adeudado por períodos anteriores implicará haber dado cumplimiento a uno de dichos reclamos.

c) La restricción del servicio no impedirá que el PRESTADOR continúe facturando el cargo por disponibilidad y/o el consumo del servicio, según corresponda, conforme lo establecido en el Régimen Tarifario.

FOLIO 56 GOBERNACION DPTO. NUMERACION

d) Efectivizado el pago por el Usuario de los montos en mora y del cargo por reconexión, el PRESTADOR deberá restablecer el servicio disminuido en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas.

e) Vencido el plazo anterior, sin efectuarse la reconexión, el PRESTADOR no tendrá derecho a percibir suma alguna derivada del Régimen Tarifario aplicable, hasta el restablecimiento efectivo del servicio y deberá resarcir al Usuario con una suma equivalente al veinte por ciento (20%) del último periodo facturado por cada día de atraso en la reconexión en cuestión.

f) El PRESTADOR no podrá efectuar la disminución o restricción del servicio si existiere acuerdo con el Usuario sobre el pago del monto adeudado o de mediar una orden del ENRESP de suspender transitoriamente la suspensión o disminución del servicio.

g) El ENRESP, en este último caso, podrá ordenar al PRESTADOR, en casos imprevistos, extraordinarios y según decisión fundada, que suspenda transitoriamente la disminución y/o restricción.

h) En caso que el PRESTADOR hubiere efectuado disminución y/o restricción del servicio a un Usuario y se comprobara la no correspondencia de la medida, el PRESTADOR deberá restablecer el servicio disminuido en un plazo máximo de doce (12) horas y no tendrá derecho a percibir suma alguna derivada del Régimen Tarifario aplicable, hasta el restablecimiento efectivo del servicio. Asimismo, deberá resarcir al Usuario con una suma equivalente al treinta por ciento (30%) del total facturado en el último periodo completo en el que le hubiere prestado el servicio en cuestión, por cada día de atraso en la reconexión.

i) En caso de mora de Usuarios No Residenciales, el PRESTADOR podrá proceder al corte de los servicios, el cual se hará efectivo por falta de pago de dos (2) períodos de facturación y previa intimación fehaciente con 30 días de anticipación.

j) En todo momento el PRESTADOR deberá considerar la protección de la Salud Pública, entendiéndose como tal que el mismo no ejercerá directamente estas facultades de restricción o disminución o corte del servicio respecto de

COPIA
DECRETO Nº 3652
Programa Leyes - Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación
GOBERNACION FOLIO 57 DPTO. NUMERACION

hospitales, sanatorios, establecimientos educativos y cárceles, sean estos públicos o privados. En el caso que alguna de estas instituciones estuviere en mora y el PRESTADOR hubiere agotado las instancias para recuperar el crédito, podrá comunicar dicha situación al ENRESP y al Poder CONCEDENTE, así como instrumentar las medidas pertinentes para lograr el cobro de lo adeudado.

CAPÍTULO X: MODIFICACIONES EN LOS VALORES TARIFARIOS Y PRECIOS

ARTÍCULO 60°: Principios Generales

a) Los valores tarifarios y precios de los servicios normales y especiales, vigentes en cada momento, basados en el Régimen Tarifario solo podrán ser modificados en las circunstancias y formas establecidas en el presente Capítulo, a propuesta debidamente justificada del PRESTADOR y posterior aprobación por el ENRESP.

b) Toda modificación deberá estar debidamente justificada en análisis e informes técnicos, económicos, financieros y legales previos y en la prueba de los hechos, actos y sus consecuencias que hayan dado lugar a la misma.

c) La Concesión esta basada en el principio del riesgo empresario, por lo tanto solo se autorizarán ajustes de valores tarifarios, precios, cargos y penalidades en los casos y bajo las condiciones previstas en este marco, y no se autorizarán ajustes por modificaciones en el comportamiento del mercado consumidor.

d) Una vez implementada la contabilidad regulatoria, se deberán determinar los niveles de gastos de operación y mantenimiento para cada tipo de infraestructura sanitaria. Se deberá, a los fines de la determinación de las tarifas, discriminar correctamente los gastos provenientes de servicios regulados básicos, de aquellos correspondientes a actividades no reguladas. También deberá identificarse la posible sustitución entre gastos e inversiones al discriminar los costos de reposición de inversión, de los costos de mantenimiento de infraestructura.

e) Con la estructura de requerimientos de información definida, se determinará el nivel de gastos eficientes, de cada sistema, localidad e instalaciones, para ser

GOBERNACIÓN FOLIO 58 DPTO. NUMERACIÓN

incorporados en los estudios tarifarios, a partir de información homogénea, sólida y comparable, declaradas por el PRESTADOR.

f) Las revisiones tarifarias que se detallan en el presente capítulo no podrán ser un medio de penalizar al PRESTADOR por beneficios pasados y/o logrados en la operación de los servicios, ni por los incrementos de eficiencia, ni tampoco deberán ser usadas para compensar déficits derivados del riesgo empresarial o por cualquier otra causa, ni convalidar ineficiencias en la prestación de los servicios.

g) Se deberán considerar en todo momento los principios establecidos en el presente Marco Regulatorio.

ARTÍCULO 61º: Rechazo de Solicitudes

El ENRESP rechazará sin más trámites las solicitudes de incrementos en los valores tarifarios y precios, cuando se apoyen, total o parcialmente en los siguientes motivos:

a) Cualquier circunstancia o hecho atribuible a la inexistencia de bienes transferidos al PRESTADOR o reclamo sobre su estado.

b) Diferencia entre el comportamiento real de la demanda de servicios ya sea por el efecto de la instalación de medidores y un nuevo sistema tarifario o por la ampliación del área servida y las proyecciones realizadas por el PRESTADOR para cumplir con el Plan de Expansión y Mejora.

c) Circunstancias atribuibles a decisiones adoptadas por el PRESTADOR en las que no hubieren mediado hechos que condicionaran las mismas.

d) Circunstancias atribuibles a una recategorización no justificada previamente por el ENRESP, de los costos de explotación del servicio.

e) Errores o inexactitudes en el PEM, cualquiera sean las causas por las cuales el PRESTADOR hubiera incurrido en los mismos.

f) Circunstancias atribuibles a ineficiencias del PRESTADOR al prestar el servicio.

g) Aumento en el precio del insumo personal, salvo que dicho incremento sea consecuencia de modificaciones en la legislación laboral, de actos de la

GOBERNACIÓN FOLIO 59 DPTO. NUMERACIÓN

autoridad pública competente, o se deba a circunstancias no consideradas dentro de los índices de variación salarial, siempre y cuando sean razonables y justificables.

ARTÍCULO 62º: Revisiones Ordinarias o Periódicas

Se consideran revisiones ordinarias o periódicas, a las revisiones tarifarias que se realicen cada tres años, en base al estudio y análisis fundado de los ingresos, costos y de las obras e inversiones propuestas por el PRESTADOR, para el respectivo periodo trianual.

El proceso de revisión requerirá la determinación de la existencia, o no, de modificaciones o variaciones en las metas y/o planes de expansión y mejoras que se comprometa el PRESTADOR.

Dichas revisiones se presentarán con seis (6) meses de antelación al vencimiento de cada período y deberá tomarse una determinación sobre las mismas con treinta (30) días de anticipación a dicho vencimiento. Las modificaciones que pudieran corresponder entrarán en vigencia desde el primer período de facturación del período ordinario pertinente.

En caso de verificarse incumplimientos en el PEM, las modificaciones en los valores tarifarios que correspondieren según la revisión ordinaria realizada, no entrarán en vigencia hasta tanto el PRESTADOR hubiese dado cumplimiento a los mismos. Ello a excepción que de dicha revisión surgiere la correspondencia de efectuar disminuciones en los valores tarifarios y precios vigentes.

Se deberá realizar un estudio y análisis de los costos e ingresos de la Concesión, abarcando las siguientes tareas:

a) Estudio y análisis fundado de los valores tarifarios, precios y subsidios vigentes.

b) Determinación de los ingresos, costos de explotación del servicio y de las obras e inversiones sobre la base de la información pertinente, teniendo especialmente en cuenta la que surja de la Contabilidad Regulatoria, una vez que esta se haya implementado.

Subsecretaría de Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación

GOBERNACION
FOLIO 60
DPTO. NUMERACION

c) Determinación de las metas, de las erogaciones de capital previstas, y de la existencia de modificaciones en el Plan de Expansión y Mejoras bajo análisis para el período correspondiente.

d) Determinación del impacto en los costos de prestación del servicio de dichas modificaciones, si las hubiere, y de la necesidad de modificación en más o en menos de los ingresos, mediante el cambio de los valores tarifarios y/o subsidios, según se convenga, para lograr el equilibrio económico financiero. Los nuevos niveles de ingresos requeridos deberán permitir neutralizar el impacto originado por las causales de la revisión y serán tales que permitan cubrir los costos operativos razonables, impuestos, tasas, las inversiones previstas y una utilidad razonable.

e) Determinación, si correspondiere, de la modificación en los niveles tarifarios, que puede ser general y uniforme o incluir algún mecanismo de subsidio a los usuarios finales del servicio, o de cambio en la composición de la estructura tarifaria, cuidando que el impacto de tales cambios resulte neutro para el equilibrio económico financiero de la Concesión.

ARTÍCULO 63º: Revisión por Modificación de Costos y Variación en los Costos del Plan de Expansión y Mejora por Alteración de las Variables.

a) REVISIÓN POR MODIFICACIÓN DE COSTOS

Son aquellas realizadas como consecuencia de las variaciones en los costos de explotación de la Concesión, producto de la alteración de las variables económicas.

El PRESTADOR podrá solicitar una revisión por modificación de costos, la que será sometida a consideración y análisis del ENRESP, quién evaluará las circunstancias de hecho y de derecho conforme a la normativa aplicable.

El ENRESP deberá establecer las bases y metodología a aplicar en las revisiones tarifarias mediante la correspondiente reglamentación, teniendo en cuenta para ello los principios tarifarios y demás normas establecidas en el presente Marco Regulatorio.

Las modificaciones en los valores tarifarios y/o ingresos de la Concesión sólo podrán compensar costos emergentes de la prestación del Servicio con la calidad exigida, ajustada a las metas comprometidas para cada período.

FOTOCOPIA
Secretaría de Gobernación

GOBERNACIÓN FOLIO 61 DPTO. NUMERACIÓN

Sin perjuicio de ello, el ENRESP podrá efectuar una revisión anual —como mínimo— para determinar el normal desarrollo de los planes y presupuestos y realizar eventuales ajustes.

b) REVISIONES POR VARIACIÓN EN LOS COSTOS DEL PLAN DE EXPANSIÓN Y MEJORAS

Son aquellas realizadas como consecuencia de las variaciones en los costos de las obras correspondientes al PEM, producto de la alteración de las variables económicas.

El PRESTADOR podrá solicitar una revisión por modificación de costos de las obras del PEM la que será sometida a consideración y análisis del ENRESP quién evaluará las circunstancias de hecho y de derecho conforme la normativa aplicable.

Sin perjuicio de ello, el ENRESP podrá efectuar una revisión anual —como mínimo— para determinar el normal desarrollo de los planes y presupuestos y realizar eventuales ajustes, a los efectos de poder continuar con las mismas, en las condiciones originales pactadas.

Las revisiones tarifarias establecidas en los incisos a) y b) podrán dar lugar a una modificación en los niveles tarifarios, que puede ser general y uniforme o incluir algún tipo de subsidio a otorgar por el Poder Ejecutivo Provincial, a los fines de no trasladar a la tarifa de los Usuarios finales los incrementos en los costos como consecuencia de la alteración de las variables económicas.

ARTÍCULO 64°: Revisiones Extraordinarias.

a) En los casos que se detallan a continuación, el ENRESP podrá habilitar por sí o a pedido del PRESTADOR, la revisión extraordinaria:

1. Modificación de las normas de calidad de agua potable y/o desagües cloacales que signifiquen un cambio sustancial en las condiciones de prestación del Servicio, y que impliquen un impacto en la ecuación económica-financiera de la Concesión.

2. Sanción o dictado de normas en materia de protección del medio ambiente y de los recursos naturales, o la modificación de disposiciones análogas vigentes, que afecten directamente la provisión de servicios.

FOTOCOPIA
Fiscalía Legal y Técnica
Secretaría Gral. de la Gobernación
GOBERNACION
FOLIO 62
DPTO. NUMERACION

3. Creación, sustitución o modificación de los tributos o sus alícuotas, con excepción del impuesto al valor agregado o de aquel o aquellos que en el futuro lo reemplacen.

4. Cambios significativos en las erogaciones de capital para las inversiones previstas en los Planes de Expansión y Mejoras de los servicios.

5. Diferencias significativas entre la evolución de los índices / precios utilizados en las Revisiones por Variaciones de Costos y los precios de mercado.

6. Cambios en las alícuotas de las cargas sociales que afecten el valor de los costos salariales.

7. Modificación del Marco Regulatorio, motivada por sentencias judiciales firmes que declaren la nulidad, inconstitucionalidad, o dejen sin efecto disposiciones normativas, contractuales y/o impositivas

8. Cambios de perímetro: Incorporación y/o Desafectación de localidades del área servida.

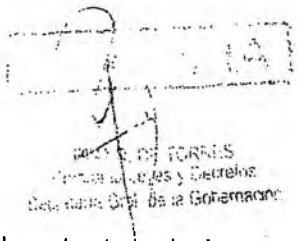
9. Cuando se proponga otro régimen tarifario que permita lograr incrementos de eficiencia y signifique una mejor aplicación de los principios tarifarios establecidos en el presente Marco Regulatorio.

10. Necesidad de efectuar cambios significativos, en más o en menos, en la prestación de los servicios o en obras a ser ejecutadas para prestar los mismos.

b) Entre dos revisiones extraordinarias no podrá mediar un lapso inferior a los seis (6) meses.

c) El ENRESP iniciará el estudio de los valores tarifarios y precios vigentes, para lo cual deberá:

1. Realizar un estudio y análisis fundado de los valores tarifarios y precios vigentes.





2. Analizar la totalidad de la estructura de Ingresos y costos de la Concesión

3. Determinación del impacto sobre la totalidad de la estructura de costos, generado por alguna de las causales invocadas.

4. Determinación si correspondiere, de la modificación en los niveles tarifarios, que podrá ser general y uniforme o incluir algún mecanismo de subsidio a los usuarios finales del servicio. Los nuevos niveles de ingresos requeridos deberían surgir del impacto que las causales de la revisión hayan causado sobre los ingresos y costos de la Concesión.

Dicha enumeración no es taxativa ni limitativa, pudiendo el ENRESP solicitar del PRESTADOR la documentación e información necesaria y realizar los análisis y estudios que considere pertinentes.

ARTÍCULO 65º: Plazos de Resolución

Toda propuesta de modificación a los valores tarifarios y/o subsidios, elevada por el PRESTADOR al ENRESP, en los términos de los Artículos 63° y 64°, deberá ser resuelta por dicho Organismo en un plazo máximo de 90 días corridos, desde la presentación de la totalidad de la información y documentación pertinente.

El PRESTADOR no podrá presentar una nueva propuesta de modificación a los valores tarifarios y/o subsidios, en tanto no se hubiere resuelto una propuesta anteriormente efectuada.

De excederse el plazo de resolución, deberá contemplarse en las modificaciones que correspondan, el impacto de dicho atraso.

CAPÍTULO XI: RÉGIMEN IMPOSITIVO

ARTÍCULO 66º: Principio General

El servicio brindado por el PRESTADOR está sujeto a la legislación impositiva general y ordinaria nacional, provincial o municipal vigente en cada momento, siendo responsabilidad absoluta y exclusiva del PRESTADOR el pago de todo impuesto, tasas o contribuciones de los que resulte contribuyente según las leyes respectivas.

Dirección de Boletín Oficial
Publicación Leyes y Decretos
Secretaría General de la Gobernación

GOBERNACIÓN
FOLIO 64
OFIC. NUMERACIÓN

En lo que respecta a los bienes, las exenciones de tributos aplicables comprenden, tanto a los bienes a instalar por el PRESTADOR como a aquellos que integran la Unidad de Afectación.

ARTÍCULO 67º: Inclusión en la Tarifa

Con excepción del Impuesto al Valor Agregado o el o los impuestos que lo reemplacen, todos los demás tributos nacionales, provinciales y municipales vigentes a la fecha de aprobación del presente Marco que deba pagar el PRESTADOR, son considerados como costos a los efectos del cálculo económico.

Cualquier modificación en más o en menos, la creación de nuevos tributos y la eliminación de tributos existentes (nacionales o provinciales), que aconteciere a partir de la fecha de vigencia del presente, podrá dar lugar a la solicitud de corrección de los valores tarifarios y de los precios, de manera tal que reflejen adecuadamente tales modificaciones en los costos de operación, salvo que el Estado Provincial compense el valor o exima de su pago al PRESTADOR.

A partir de la entrada en vigencia del presente Marco Regulatorio, la incidencia de cualquier incremento de las tasas municipales que deba abonar el PRESTADOR o el establecimiento de una nueva tasa será contemplada y discriminada exclusivamente en la facturación realizada a los usuarios de las localidades que las impongan, previa autorización del ENRESP.

Si por el contrario, se produjera una disminución de las tasas municipales, su incidencia deberá ser considerada en los valores tarifarios y precios del servicio.

CAPÍTULO XII: INFORMACIÓN A CARGO DEL PRESTADOR

ARTÍCULO 68º: Registros de la Información

El PRESTADOR debe utilizar o introducir registros, archivos, sistemas y otros medios para registrar información en tiempo, calidad y cantidad necesarios para facilitar la eficiente gestión de la prestación de los servicios, así como brindar la información prevista en este Marco Regulatorio y las normas aplicables, al ENRESP, a los Usuarios y a terceros interesados sobre la performance y calidad del servicio en todos sus aspectos.

ES COPIA
PINAR DEJTORRES
Prosecretario Jefe y Secretario
Secretaría Gral. de la Gobernación
GOBERNACION FOLIO 65 DPTO. NUMERACION

DECRETO Nº 3652

El PRESTADOR debe incluir obligatoriamente registros de bienes integrantes de la unidad de afectación, con un grado de detalle tal que posibilite un completo entendimiento de la existencia, ubicación y estado de dichos bienes.

Tales registros deberán contemplar láminas, modelos de computación, bases de datos, hojas de cálculo y similares, así como también historiales de construcción, reparaciones y mantenimiento y todo otro elemento que permita tener conocimiento de las instalaciones del servicio, para que el ENRESP pueda realizar un correcto control de la prestación del mismo.

El PRESTADOR debe asimismo mantener registros contables y extracontables adecuados y completos, susceptibles de auditoría técnica y contable que contengan la información técnica, operativa, comercial, financiera, administrativa, patrimonial y de personal que representen el estado actual y propuesto de las actividades del PRESTADOR.

El sistema de contabilidad debe proveer datos que permitan apreciar la competitividad, la transparencia y la eficiencia económica en la adquisición de insumos y contratación de servicios, control de gastos y generación de productos.

Además de las especificidades que se establezcan para la contabilidad regulatoria, la información sobre ingresos, costos, gastos, activos y pasivos a suministrar por el PRESTADOR, deberá ser confeccionada aplicando las normas contables vigentes profesionales.

En caso de realizar la explotación de actividades complementarias o no reguladas, la contabilización de las mismas debe realizarse en forma desagregada o por centro de costos, independiente de la contabilidad del servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales.

Toda la información contable, económica, financiera, comercial y contractual del PRESTADOR deberá ser debidamente informatizada.

Asimismo, el PRESTADOR debe llevar registros del servicio prestado, y tomar muestras suficientes que permitan establecer si los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales se están operando y manteniendo correctamente, de acuerdo a las disposiciones de este Marco Regulatorio y demás normativa aplicable.

GOBERNACIÓN FOLIO 66 DPTO. NUMERACIÓN

ARTÍCULO 69º: Actualización de Registros

Los registros deben ser actualizados periódicamente y estar a disposición durante el horario normal de trabajo, para su estudio, verificación y permitir la realización de auditorías por parte del ENRESP.

ARTÍCULO 70º: Contabilidad Regulatoria

El ENRESP elaborará un sistema de contabilidad regulatoria considerando la opinión y participación del PRESTADOR, que posibilite el seguimiento del desarrollo económico-financiero de la prestación del servicio.

Una vez implementada la contabilidad regulatoria, el PRESTADOR deberá emitir informes de donde surjan claramente los planes de cuentas regulatorias, de manera tal de garantizar la integralidad del sistema de información de la empresa en sus contenidos comerciales, operativos, técnicos, contables, financieros y patrimoniales.

El ENRESP tendrá a su cargo controlar la contabilidad regulatoria.

Además de los registros contables, el PRESTADOR llevará los libros societarios que establecen el Código de Comercio y las normas específicas aplicables.

Los objetivos para el plan y manual de cuentas regulatorias que deberá aplicar el PRESTADOR son:

b) Que el plan de cuentas regulatorias sea la base regular, uniforme, consistente y objetiva de información sobre el PRESTADOR.

c) Que los estudios, planes de mejoras, registros e informes que lleve y emita el PRESTADOR se elaboren utilizando el plan de cuentas regulatorio como un instrumento conciliador e integrador.

d) Que el plan de cuentas regulatorias provea información para el cálculo tarifario, revisión de tarifas, análisis de planes de inversión, revisión de metas contractuales y otras decisiones económicas de regulación.

e) Que el plan de cuentas regulatorias provea información para el cálculo de indicadores de gestión, a fin de aplicar mecanismos de análisis comparativo o "benchmarking" cuando ello fuera posible.

GOBERNACIÓN FOLIO 67 DPTO. NUMERACIÓN

f) Que permita contabilizar de forma desagregada las actividades no reguladas.

ARTÍCULO 71°: Plan y Manual de Cuentas Regulatorias

El PRESTADOR deberá aplicar el plan de cuentas regulatorias y el manual que oportunamente apruebe el ENRESP, respetando los siguientes lineamientos:

b) Criterios de costeo por actividades y localidades (desagregando datos por producción, potabilización de agua, transporte, distribución, recolección, tratamiento de efluentes cloacales, comercialización, administración y financiación).

c) Identificación y desagregación de actividades reguladas.

d) Criterios de imputación de activos y pasivos.

e) Criterios de amortización de activos.

f) Criterios de imputación de gastos de mantenimiento de los activos.

g) Mecanismos para la desagregación de gastos indirectos.

ARTÍCULO 72°: Implementación

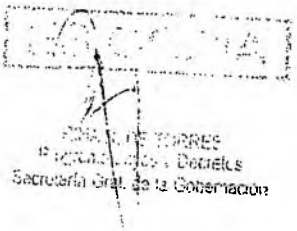
El ENRESP reglamentará la forma y plazo de implementación y puesta en marcha por el PRESTADOR del plan y manual de cuentas regulatorias.

ARTÍCULO 73°: Informe General del Servicio

El PRESTADOR deberá realizar y presentar un informe de la situación de los servicios, en el tiempo y en la forma que determine el ENRESP.

Este informe deberá incluir, entre otros, el análisis de los sistemas de distribución de agua potable y de desagües cloacales; el análisis detallado de balance de agua, y; todo otro aspecto que permita el más amplio conocimiento de los sistemas.

El informe general del servicio deberá actualizarse al menos cada tres (3) años, en oportunidad de cada plan trianual.





ARTÍCULO 74º: Informes Regulatorios

El PRESTADOR deberá presentar ante el ENRESP todos los informes que éste requiera en forma periódica y/o anual, referidos a:

b) Niveles de servicio.

c) Especificaciones, estado, incidencias y evolución del servicio.

d) Obras realizadas en el marco del PEM y el POE.

e) Calidad del servicio comercial.

f) Información económica, financiera, contable y extracontable.

La totalidad de la información presentada deberá contar con la firma de cada responsable del área donde provenga.

Este deber de información debe entenderse sin perjuicio de las obligaciones periódicas que corresponden al PRESTADOR respecto de cualquier solicitud del ENRESP.

El PRESTADOR podrá incluir toda otra información que en su opinión sea necesaria para la correcta comprensión de los informes pertinentes.

La información requerida deberá ser presentada en los formatos aprobados por el ENRESP, ordenada por indicadores o actividades, de modo de facilitar su comparación con las previsiones regulatorias y planes aprobados.

Estos informes serán presentados con la correspondiente certificación de los auditores técnicos y contables, que certificarán que la información ha sido recopilada y elaborada según procedimientos auditados.

ARTÍCULO 75º: Análisis Comparativo (Benchmarking)

Para la elaboración de los estudios comparativos y análisis de los niveles de eficiencia proyectados y alcanzados por el PRESTADOR, el ENRESP podrá establecer mecanismos de información y seguimiento de indicadores de gestión que faciliten la comparación entre sectores de una misma prestación o con otros servicios prestados en el país y en el exterior.

Subsecretaria Gral. de la Gobernación
GOBERNACION FOLIO 69 DPTO. NUMERACION

Los datos necesarios para la conformación de dichos indicadores deberán ser presentados periódicamente por el PRESTADOR ante el ENRESP a fin de permitir una mejor compresión y control de la gestión.

La implementación de este mecanismo comparativo deberá estar basada en pautas técnicas indubitadamente reconocidas como útiles y viables por la práctica regulatoria para este servicio.

CAPÍTULO XIII: RÉGIMEN DE BIENES

ARTÍCULO 76°: Unidad de Afectación

Son aquellos que el PRESTADOR recibió al momento de la toma de posesión, quedando alcanzados igualmente los bienes que éste adquiera o construya, o le sean transferidos con el objeto de cumplir sus obligaciones derivadas del Marco Regulatorio y de la demás normativa complementaria.

Quedan incluidos automotores, equipos y sistemas de computación, oficinas, talleres, depósitos, documentación y la totalidad de los archivos y bases de datos, en tanto sean utilizados para la prestación del servicio, en especial la información catastral, comercial y el archivo de Usuarios que sirven de base al sistema de facturación y cuentas corrientes, aún cuando el dominio de los mismos no estuviere inscripto a nombre del PRESTADOR.

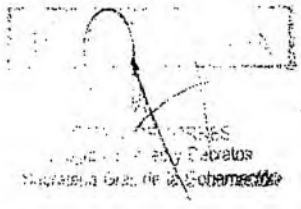
El PRESTADOR es el único responsable y obligado al pago de todo impuesto, tasa o contribución provincial o municipal que resulte aplicable sobre los bienes integrantes de la UNIDAD DE AFECTACION, según la legislación general y ordinaria vigente y que se devenguen a partir de la fecha de la Toma de Posesión.

No existe exención o tratamiento impositivo especial o distinto al establecido en la normativa vigente.

ARTÍCULO 77°: Servidumbre

El Poder Ejecutivo Provincial transfiere al PRESTADOR todas las servidumbres existentes a su favor referentes a los servicios de agua potable y desagües cloacales.

El PRESTADOR tendrá derecho a constituir nuevas servidumbres en todos los casos en que sea necesario para la adecuada prestación de los servicios y ejecución de las obras, previa autorización del ENRESP, estando el costo de las mismas a cargo del





Estado Provincial, de conformidad con lo establecido en el presente Marco Regulatorio.

ARTÍCULO 78°: Tenencia – Inventario

El PRESTADOR recibe la tenencia de la Unidad de Afectación, al momento de la toma de posesión, pero no el dominio.

El PRESTADOR deberá llevar un inventario permanente y actualizado de los bienes que integran la unidad de afectación, detallando sus características, fecha de alta, ubicación, estado y condiciones operativas.

ARTÍCULO 79°: Transferencia de Bienes

Los bienes y obras en curso, que por contratos con terceros, sean entregados a la Provincia con posterioridad a la Toma de Posesión, así como las obras que el ESTADO PROVINCIAL finalizare con posterioridad a dicha fecha, serán transferidos para su uso al PRESTADOR, en las mismas condiciones y con las mismas obligaciones que se especifican precedentemente.

ARTÍCULO 80°: Uso de Bienes del Estado Provincial - DERECHOS DE USO

Los derechos de uso de titularidad del ESTADO PROVINCIAL (D.G.O.S., A.G.A.S. y otros) sobre bienes determinados, podrán ser ejercidos por el PRESTADOR en tanto que sean necesarios para la adecuada prestación de los servicios.

Para el caso de los bienes de duración limitada que quedaren inutilizados para su objeto, el PRESTADOR deberá devolver bienes de similar naturaleza que cumplan los mismos fines y en buen estado de conservación.

ARTÍCULO 81°: Administración

El PRESTADOR tendrá a su cargo la administración y el adecuado mantenimiento de los bienes afectados al servicio que reciba o sean adquiridos por éste, para ser incorporados al servicio, de acuerdo con lo establecido en este Marco Regulatorio.

ARTÍCULO 82°: Mantenimiento

Todos los bienes involucrados en el servicio deberán mantenerse en buen estado de conservación y uso, realizándose las renovaciones periódicas, disposiciones y adquisiciones que correspondan según la naturaleza y características de cada tipo de

GOBERNACION FOLIO 71 DPTO. NUMERACION

bien y las necesidades del servicio, considerando cuando resultara apropiado, incorporar las innovaciones tecnológicas que fueran convenientes. Estas acciones deberán formar parte de los planes que el PRESTADOR elabore y someta a aprobación por parte del ENRESP.

El PRESTADOR actuará como mandatario, con las más amplias facultades y con la obligación de rendir cuentas. El mandato para administrar y disponer, según sea la naturaleza, de los bienes afectados al servicio será irrevocable durante la vigencia de la prestación.

ARTÍCULO 83°: Responsabilidad

El PRESTADOR será responsable, ante el Estado Provincial y los terceros, por la correcta administración y disposición de los bienes afectados al servicio, así como por todas las obligaciones inherentes a su operación, administración, mantenimiento, adquisición y construcción.

ARTÍCULO 84°: Restitución Anticipada

En cualquier momento, el PRESTADOR queda obligado a informar al ENRESP y al CONCEDENTE cuales bienes recibidos, adquiridos, construidos y afectados al servicio, se encuentran total o parcialmente desafectados.

En caso de no mediar oposición por parte del ENRESP fundada en razones de servicio y, si se trata de desafectaciones parciales, siempre que la división de los bienes fuera económicamente factible, el PRESTADOR debe entregar dichos bienes al CONCEDENTE, o a quien éste designe. Quién reciba tales bienes, deberá fijar el plazo y la forma de su restitución, y notificar de ello al PRESTADOR. En todos los casos los bienes deben ser restituidos en adecuadas condiciones de uso y explotación.

ARTÍCULO 85°: Restitución Definitiva

Será sin cargo, a la extinción de la Concesión, la devolución al CONCEDENTE de todos los bienes afectados al servicio, sea que se hubieren entregado con la toma de posesión, transferidos en los términos del Artículo 79 del presente Marco o que hubieren sido adquiridos o construidos por el PRESTADOR.

ES COPIA
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACIÓN FOLIO 72 DPTO. NUMERACIÓN

Se exceptúan de lo dispuesto en el párrafo anterior aquellos bienes que hubieran sido enajenados y/o sustituidos por otros bienes de conformidad al procedimiento establecido en el presente Marco Regulatorio.

Los bienes deberán ser entregados en buenas condiciones de uso y explotación, considerando al servicio como un sistema integral que deberá ser restituido en correcto estado de funcionamiento.

ARTICULO 86°: Adquisición y Disposición de Inmuebles.

Es necesaria la previa autorización del CONCEDENTE para adquirir y realizar actos de disposición sobre inmuebles integrantes de la UNIDAD DE AFECTACION, quien decidirá asimismo el destino del producido de la disposición de aquellos inmuebles.

En el caso que el CONCEDENTE no se hubiere expedido sobre una solicitud de adquisición, después de sesenta (60) días corridos desde que la misma se hubiese presentado formalmente, el pedido deberá considerarse aprobado. Esta norma no se aplicará en el caso de adquisición por expropiación.

En caso de que la autorización para realizar actos de disposición fuera denegada, el PRESTADOR podrá restituir los inmuebles en cuestión conforme lo establecido en el presente Marco, o bien mantenerlos en buenas condiciones hasta el momento de la extinción de la CONCESIÓN.

Se consideran inmuebles solamente los contemplados en los Artículos 2.314 y 2.315 del Código Civil. Los inmuebles por accesión sólo se considerarán tales en tanto permanezcan adheridos al suelo.

Se consideran actos de disposición de inmuebles la constitución, modificación o extinción de derechos reales (hipotecas, anticresis, prendas sobre las maquinarias adheridas al suelo), como también venta, donación, dación en pago o cualquier forma convencional que importe transferir el dominio, dar en locación y dividir en propiedad horizontal, constituir o eximir de derechos de uso, usufructo y servidumbres.

La autorización del CONCEDENTE para adquirir y realizar actos de disposición sobre inmuebles se refiere a todos los inmuebles del PRESTADOR, aún aquellos que no hubieran sido recibidos a la Toma de Posesión o que hubieran sido incorporados por el PRESTADOR.

GOBERNACIÓN FOLIO 73 DPTO. NUMERACIÓN

ARTÍCULO 87°: Expropiaciones

En los casos de expropiación, el ENRESP actuará como sujeto expropiante en ejercicio de las facultades establecidas por la Ley Nº 6835 y cuya declaración de utilidad pública será gestionada ante la Legislatura, o bien mediante el procedimiento que resulte aplicable, acorde la legislación vigente.

Los costos resultantes serán soportados por el ESTADO PROVINCIAL, en tanto es quien adquiere el dominio de los inmuebles, quedando sólo la tenencia y administración bajo la responsabilidad del PRESTADOR.

El ENRESP dictará resolución expresa determinando los bienes a incluir en la declaración de utilidad pública.

ARTÍCULO 88°: Producido de Actos de Disposición

El producido de la disposición de bienes afectados al servicio que se hubieren recibido con la CONCESIÓN o hubieren sido adquiridos por el PRESTADOR, deberá ser reinvertido en el servicio objeto de la CONCESIÓN, salvo lo dispuesto en el primer párrafo del Artículo 86º del presente Marco Regulatorio.

ARTÍCULO 89°: Amortización

La propiedad de los bienes inmuebles afectados al servicio que adquiera o construya el PRESTADOR y las mejoras que realice sobre los mismos o sobre los bienes transferidos del CONCEDENTE, se inscribirán a nombre de éste último, quedando el uso y la tenencia de los mismos a nombre del PRESTADOR.

Se entienden por mejoras las inversiones realizadas que impliquen una extensión de la vida útil de los bienes o un cambio esencial de su estructura que permitan aumentar la capacidad, mejorar la eficiencia o la seguridad y que no constituyan tareas de mantenimiento y reparación normales.

Los bienes muebles, registrables o no registrables, que integren la UNIDAD DE AFECTACION se adquirirán a nombre del PRESTADOR, los cuales deberán ser transferidos al CONCEDENTE a la extinción de la Concesión.

El régimen de amortización de bienes será el que se establezca oportunamente.

Provincia de Salta
Secretaría Gral. de la Gobernación
GOBERNACIÓN
DPTO. NUMERACIÓN
1010
74

ARTÍCULO 90°: Archivos y Documentación

Los archivos y documentación son transferidos al PRESTADOR como bienes afectados al servicio, estando obligado a su conservación y entrega, en los mismos términos y condiciones que el resto de la unidad de afectación.

Para la consulta y eventual copiado de la información se deberá evitar afectar en cualquier forma las tareas del poseedor de la misma y se respetará su confidencialidad.

ARTÍCULO 91°: Control

La gestión de administración y disposición de bienes de uso afectados al servicio será controlada por el ENRESP, a cuyo efecto éste tiene amplias facultades para examinar los bienes, la documentación legal y contable relacionada con los mismos.

ARTÍCULO 92°: Inembargabilidad e Inejecutibilidad de los Bienes Afectados al Servicio

Los bienes afectados al servicio son inembargables e inejecutables durante toda la vigencia de la Concesión, con independencia de si se hubieren recibido en la Toma de Posesión o si hubieren sido adquiridos o incorporados por el PRESTADOR con posterioridad.

CAPITULO XIV – RÉGIMEN DE CONTRATOS

ARTÍCULO 93°: Principios Generales

Los contratos de obras vigentes y los que fueren celebrados por el Poder Ejecutivo Provincial en adelante, continuarán bajo su jurisdicción con el objeto de atender las obras que la Provincia considere necesarias realizar, como complemento de los Planes que efectuare el PRESTADOR, pudiendo el Poder Ejecutivo Provincial hacer acuerdos especiales a los efectos de su seguimiento, control y operación con el PRESTADOR.

En todos los casos, a partir de la Toma de Posesión, el PRESTADOR es el responsable de la supervisión técnica de todas las obras necesarias para la prestación de los servicios de agua potable y desagües cloacales, que se ejecuten dentro del Área Regulada, así como la aprobación de los proyectos y el seguimiento de la obra correspondiente hasta su recepción definitiva, para su posterior operación.

FOLIO 75 GOBERNACIÓN NUMERACIÓN

DECRETO Nº 3652

ARTICULO 94°: Los contratos celebrados por el PRESTADOR desde la Toma de Posesión deberán incluir una cláusula estipulando expresamente la posibilidad del CONCEDENTE o del continuador del servicio, de proseguir los contratos vigentes al momento de la extinción de la CONCESIÓN, cualquiera fuere su causa.

ARTÍCULO 95º: Del Personal

El PRESTADOR deberá cumplir con todas las normas laborales, previsionales y de seguridad e higiene vigentes.

CAPÍTULO XV: SEGUROS

ARTÍCULO 96°: Régimen de Seguros – Principios Generales

Durante el transcurso de la Concesión, el PRESTADOR deberá presentar cada vez que el ENRESP lo requiera, prueba fehaciente de que todas las pólizas exigidas en este capítulo se encuentran vigentes.

Las pólizas que se emitan de acuerdo con lo establecido en este artículo deberán determinar de manera taxativa la obligación del asegurador de notificar al ENRESP cualquier omisión de pago en que incurra el PRESTADOR, con una anticipación mínima de quince (15) días a la fecha en que dicha omisión pudiere determinar la caducidad o pérdida de vigencia de la póliza, en forma total o parcial.

Asimismo, la póliza deberá determinar taxativamente que no se producirá la caducidad o pérdida de su vigencia, en forma parcial o total, si el asegurador no hubiere cumplido la obligación precedentemente descripta, hasta tanto transcurra el plazo fijado a partir de la fecha de notificación al ENRESP.

La presente cláusula deberá ser puesta a conocimiento del asegurador al momento de formalizar el seguro y ser aceptado expresamente por éste.

La contratación de seguros por parte del PRESTADOR no disminuirá su responsabilidad con relación a la Concesión, con independencia de los montos asegurados.

Sin perjuicio de los seguros obligatorios establecidos en las normas legales o reglamentarias, el PRESTADOR debe mantener los seguros que se mencionan en los artículos siguientes.

Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACIÓN FOLIO 76 DPTO. NUMERACIÓN

ARTÍCULO 97°: Seguro de Responsabilidad Civil

El PRESTADOR deberá mantener vigente durante todo el período de la Concesión un seguro de responsabilidad civil contra cualquier daño, pérdida o lesión que pudiere sobrevenir a bienes o personas a causa de cualquier acción relacionada con el servicio, en forma tal de cubrir por responsabilidad al PRESTADOR, sus empleados, agentes, contratistas y/o subcontratistas.

El seguro deberá contener una cláusula de responsabilidad civil cruzada por la cual la indemnización será aplicada a la responsabilidad patrimonial de cada una de las partes incluidas bajo la denominación de asegurado, tal como si se hubiera emitido una póliza separada para cada una de ellas, siempre y cuando la responsabilidad del asegurado no exceda el límite de responsabilidad establecido en la póliza. Como límite mínimo asegurado se fija la suma de pesos tres millones ($ 3.000.000) por acontecimiento, reajustado anualmente a fin de mantener su valor inicial.

ARTÍCULO 98°: Seguro de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional

El PRESTADOR debe asegurarse contra la responsabilidad que surge del artículo 2 de la Ley Nº 24.557 de riesgos de trabajo, o la que en el futuro la reemplace, y mantener dicho seguro respecto de todo su personal, o sus agentes, contratistas y subcontratistas para los fines de la Concesión.

ARTÍCULO 99°: Seguros de Bienes

Todos los bienes afectados al servicio deberán ser cubiertos contra daños parciales y/o totales, robo, hurto y/o incendio, según la naturaleza de cada bien y en la forma más conveniente y apropiada.

ARTÍCULO 100°: Seguro de Vida

El PRESTADOR deberá contratar o hacer contratar si correspondiere, para su personal y el de sus contratistas y subcontratistas, un seguro de vida de acuerdo con las disposiciones de las leyes vigentes en cada momento.

ARTÍCULO 101°: Incumplimiento

Si el PRESTADOR no mantuviere vigentes las pólizas, el CONCEDENTE podrá, a solicitud del ENRESP, mantener su vigencia o contratar nuevas pólizas pagando a costa del PRESTADOR las primas que fueren necesarias a tal efecto. El monto

pagado de las primas deberá ser reintegrado por el PRESTADOR al CONCEDENTE en un plazo no mayor de cinco (5) días desde su requerimiento.

CAPITULO XVI: RESPONSABILIDAD, INCUMPLIMIENTOS Y SANCIONES

ARTÍCULO 102°: Responsabilidad

El PRESTADOR asume la Concesión a su propio riesgo técnico, económico y financiero y es responsable ante el Estado Provincial y los terceros por las obligaciones y requisitos para llevar a cabo el servicio, desde el momento de la Toma de Posesión.

Ni el Estado Provincial, ni el ENRESP, son responsables frente a terceros por las obligaciones que asume o debiere asumir el PRESTADOR, en virtud de las disposiciones previstas en el presente Marco y demás normativas complementarias.

ARTÍCULO 103°: Caso Fortuito o Fuerza Mayor

Los incumplimientos de obligaciones del PRESTADOR derivados de caso fortuito o fuerza mayor deberán exceptuarse de sanciones. Del mismo modo podrán exceptuarse de sanción los incumplimientos que se hubiesen producido por causas ajenas al PRESTADOR, siempre que dichas causas hubieren sido denunciadas y fundadas ante el ENRESP por el PRESTADOR, dentro de un plazo de 5 (cinco) días de producidas o conocidas por él y se acredite fehacientemente su acaecimiento, demostrando la ausencia de medios alternativos al alcance del mismo para cumplir con sus obligaciones en legal forma.

ARTÍCULO 104°: Sanciones

Sin perjuicio de las disposiciones sobre materia sancionatoria y las atribuciones otorgadas al ENRESP por Ley Nº 6835, el incumplimiento por parte del PRESTADOR de las obligaciones establecidas en el presente Marco y de todas aquellas que se dictasen en su consecuencia, que no tuvieran una sanción especifica, lo hará pasible de ser sancionado con apercibimiento, multa y/o rescisión.

ARTÍCULO 105°: Normas Generales

a) Salvo disposición expresa en contrario, las infracciones tendrán carácter formal y se configurarán con prescindencia del dolo o culpa del PRESTADOR y por las personas por quienes aquél debe responder.

Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación
GOBERNACIÓN FOLIO 78 DPTO. NUMERACIÓN

b) A los fines de considerar la existencia de reincidencia, el acto administrativo frente al cual se ha agotado la instancia administrativa constituirá antecedente válido. Sin perjuicio de ello, en caso de revocación judicial de la sanción tomada en cuenta como precedente, deberán modificarse las sanciones o agravamiento de las mismas que se hubiesen fundado en esa circunstancia.

c) La aplicación de la sanción no eximirá al PRESTADOR de sus obligaciones. A tales efectos, al notificar la sanción se intimará al cumplimiento de la obligación, en el plazo razonable que se le fije y bajo apercibimiento de nuevas sanciones y/o de la aplicación de astreintes.

d) El ENRESP podrá imponer sanciones pecuniarias compulsivas y progresivas (astreintes), teniendo en cuenta, la entidad del infractor, los perjuicios causados y demás circunstancias del caso. El monto de las mismas será graduado por el ENRESP de acuerdo a las pautas interpretativas establecidas en e presente capítulo.

e) Las multas impuestas por el ENRESP se incrementarán automáticamente a razón de un diez por ciento (10%) mensual acumulativo, en el caso que se trate de incumplimientos continuados, en tanto los mismos persistieren. Asimismo podrán elevarse hasta tres veces su monto en caso de reincidencia, o se tratare de incumplimientos de grave repercusión social.

f) El importe de las multas que se impongan al PRESTADOR no podrá ser admitido como costo computable a los efectos de los pertinentes cálculos de tarifas.

g) Para el caso de rescisión dispuesta por el CONCEDENTE, el ENRESP podrá solicitar al PRESTADOR la continuación en la prestación del servicio público por un plazo no mayor a seis meses, contados a partir del momento en que el ENRESP le notifique fehacientemente dicha decisión.

ARTÍCULO 106°: Procedimiento

La aplicación de sanciones se ajustará al siguiente procedimiento:

a) Determinación del incumplimiento por el ENRESP e inicio del Procedimiento de Aplicación de Sanciones (PAS), mediante acto administrativo debidamente motivado.

GOBERNACION FOLIO 79 DPTO. NUMERACION

b) Notificación del acto de inicio de PAS e intimación por diez (10) días al PRESTADOR para la presentación de su descargo.

c) Producido el descargo o vencido el término para hacerlo y producida la prueba si la hubiere, el ENRESP resolverá sin otra substanciación y notificando fehacientemente la sanción aplicada y las modalidades de su ejecución.

ARTÍCULO 107°: Recursos

Contra el Acto Administrativo Sancionatorio emitido por el ENRESP solo procederá recurso de aclaratoria y recurso de apelación, previsto en el Art. 39 de la Ley Nº 6835. Tales recursos no suspenderán sus efectos. Por el contrario, deberá acreditarse el previo cumplimiento de la sanción pecuniaria para ser admitida la procedencia formal de cualquier recurso.

ARTÍCULO 108°: Pautas de Interpretación

Sin perjuicio de lo establecido en el articulo 31, último párrafo, de la Ley Nº 6835, las sanciones se graduarán en función de las siguientes circunstancias

a) La gravedad y reiteración de la infracción.

b) El grado de afectación al interés público.

c) Los perjuicios que ocasiona la infracción al servicio, las instalaciones, los Usuarios o terceros.

d) Grado de negligencia, culpa o dolo del o de los infractor/es.

e) La diligencia puesta de manifiesto en subsanar los efectos del acto u omisión imputada.

f) Se sancionará con apercibimiento toda infracción de carácter leve del PRESTADOR a las obligaciones impuestas en el Marco Regulatorio y en la normativa aplicable, que no tenga un tratamiento sancionatorio más grave.

CAPITULO XVII - CONTROL DE DERROCHES Y USO RACIONAL DEL AGUA POTABLE

ARTÍCULO 109°: El PRESTADOR podrá limitar el uso del agua potable durante el lapso que medie entre la hora 8:00 y la hora 22:00 de cada día, en el período

COPIA
Programa Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación
GOBERNACIÓN FOLIO 80 DPTO. NUMERACIÓN

comprendido entre el 1º de Julio y el 31 de Diciembre de cada año y en los supuestos de situaciones críticas del servicio por escasez del recurso debidamente acreditada y comunicada a los Usuarios, para los fines que se detallan a continuación:

Riego de jardines, riego de calles no pavimentadas, llenado de piletas, lavado de veredas y automóviles y cualquier otro uso abusivo del agua potable.

Asimismo, el PRESTADOR podrá prohibir el riego de calles de pavimento de hormigón y/o asfáltico con agua potable durante las 24 horas y los 365 días del año.

El incumplimiento por parte de los Usuarios a lo dispuesto en el presente Artículo será sancionado por el PRESTADOR con las medidas que se detallan a continuación:

a) **Riego de jardines**:

Primera infracción: Multa equivalente a 50 veces el valor de "p" (esto es el precio del metro cúbico del servicio medido según Régimen Tarifario vigente).

Segunda infracción: Multa equivalente a 50 veces el valor de "p". Además, para el caso de los Usuarios comprendidos en el Sistema de facturación de Renta Fija el PRESTADOR estará autorizado a instalar el medidor de caudales y a facturar el servicio mediante tal sistema.

Infracciones subsiguientes: Multa equivalente a 75 veces el valor de "p".

Riego de calles, llenado de piletas, lavado de veredas, automóviles y cualquier otro uso abusivo del agua potable:

Primera infracción: Multa equivalente a 75 veces el valor de "p".

Segunda infracción: Multa equivalente a 75 veces el valor de "p". Además, para el caso de los Usuarios comprendidos en el Sistema de facturación de Renta Fija el PRESTADOR estará autorizado a instalar el medidor de caudales y a facturar el servicio mediante tal sistema

Infracciones subsiguientes: Multa de 100 veces el valor de "p".

Se considerará reiteración de la infracción, a los incumplimientos sucesivos producidos en cada periodo. A tal efecto, se considera "periodo" el lapso comprendido entre el 1 de Julio y el 31 de Diciembre del año en curso.

Dpto. Leyes y Decretos
Secretaría Gral. de la Gobernación

GOBERNACION FOLIO 81 DPTO. NUMERACION

En caso de verificarse en el mismo acto más de un incumplimiento a lo establecido en éste Régimen, se aplicará la sanción de mayor importe.

Las inspecciones serán realizadas por personal autorizado del PRESTADOR y en caso de detectar incumplimientos a lo dispuesto en el presente Artículo, tomará fotografías que corroboren la infracción cometida, la que constituirá prueba fehaciente de la misma y labrará la correspondiente acta de infracción notificándole en dicho acto la imposición de la sanción de multa correspondiente.

El Usuario contará con un plazo de cinco (5) dias hábiles para efectuar el descargo ante el PRESTADOR en primera instancia y en caso de existir discrepancias con lo resuelto por ésta, se dispondrá de un nuevo plazo de (5) días hábiles desde la notificación efectuada por la empresa para realizar la correspondiente presentación de "disconformidad" para la elevación del caso al ENRESP para que resuelva en definitiva.

Las sanciones que se encuentren firmes, serán aplicadas en el periodo inmediato siguiente, en la facturación por el servicio correspondiente.

Previo al cierre del período de facturación, el PRESTADOR solicitará al ENRESP un listado de las actas de infracción que se encuentran en etapa recursiva con el objeto de corroborar el estado en que se encuentran las infracciones recurridas.

El PRESTADOR desarrollará un programa en el cual se indiquen las inspecciones y actividades necesarias para dar cumplimiento al sistema de control resuelto en el presente Marco Regulatorio, de manera tal que garantice las tareas de detección de usos indebidos de agua potable en el área servida.

Cualquier modificación que se formule al programa deberá ser comunicado al ENRESP previo a su instrumentación.

Asimismo el PRESTADOR instrumentará una línea telefónica gratuita para recepcionar las denuncias realizadas por los Usuarios relativos al derroche del agua potable.

El 50% (cincuenta por ciento) del monto del dinero recaudado en concepto de multas así como los intereses por el pago fuera de término de dichas multas, será destinado a la realización de campañas de educación y prevención del derroche de agua potable, todo ello garantizando la participación de los Usuarios.

Decretos
GOBERNACION FOLIO 82 DPTO. NUMERACION

El ingreso y los gastos originados en concepto de las multas mencionadas precedentemente, deberán ser contabilizados en forma discriminada a fin de permitir el control y seguimiento por parte del ENRESP.

El PRESTADOR deberá remitir al ENRESP dentro de los diez (10) días corridos de finalizado cada mes, la tercera copia del acta de infracción aplicada a los Usuarios adjuntando un informe en soporte digital con las características que fije oportunamente el ENRESP.

Asimismo deberá informar en el mismo lapso y formato:

1. Número de acta facturada
2. Importe de la sanción
3. Número de factura del servicio en el cual se incluyó la sanción
4. Fecha de vencimiento de la factura

ARTÍCULO 110°: Publicidad

El referido Régimen de Control de Derroches y Uso Racional del Agua Potable deberá estar disponible para ser consultado en todas las oficinas comerciales del PRESTADOR y en las oficinas y delegaciones del ENRESP.

DECRETO Nº 3652

ANEXO I

LISTADO DE LOCALIDADES - AÑO 2009

Nº	Esquema Operativo ACTUAL	Nomenclador ACTUAL	Localidad
1	**Salta**	1	**CAPITAL – SALTA**
2		105	CERRILLOS
3		106	ROSARIO DE LERMA
4		107	LA CALDERA
5		108	GUACHIPAS
6		109	LA VIÑA
7		110	LA CALDERILLA
8		111	EL CARRIL
9		112	CHICOANA
10		113	CAMPO QUIJANO
11		114	LA SILLETA
12		115	S. A. DE LOS COBRES
13		116	ALEMANIA
14		117	TALAPAMPA
15		122	LA MERCED

SOBERNACION FOLIO 84 DPTO. NUMERACION

16		123	SAN AGUSTIN
17		125	CORONEL MOLDES
18		901	SAN LORENZO
19		902	ATOCHA
20		101	GENERAL GUEMES
21		102	CAMPO SANTO
22		103	EL BORDO (CPO SANTO)
23		104	BETANIA
24		120	PALOMITAS
25		121	COBOS
26		118	VAQUEROS
27	**Orán**	201	**S R DE LA NUEVA ORAN**
28		203	EMBARCACION
29		205	COLONIA SANTA ROSA
30		206	AGUAS BLANCAS
31		207	DRAGONES
32		208	CNEL JUAN SOLA – Estac. Morillo
33		209	HIPOLITO YRIGOYEN
34		212	PICHANAL
35		214	HICKMANN

ESCRIBANIA
Programa Legal y Decretos
Secretaría General de la Gobernación

GOBERNACION
FOLIO 85
DPTO. NUMERACION

36		215	PLUMA DEL PATO
37		213	LOS BLANCOS
38	**Tartagal**	202	**TARTAGAL**
39		204	GENERAL MOSCONI
40		216	SANTA VICTORIA ESTE
41		219	VESPUCIO
42		220	TOBANTIRENDA
43		221	AGUARAY
44		222	SALVADOR MAZZA
45		223	GRAL. BALLIVIAN
46		225	CORONEL CORNEJO
47		226	YACUY
48		227	PIQUIRENDA
49		228	ZANJA HONDA
50		229	CAPIAZUTI
51		230	PEÑA MORADA
52		231	CAMPO BLANCO
53		232	TRANQUITAS
54		233	VIRGEN DE LA PEÑA
55		235	RIO CARAPARY NORTE

ES COPIA
Subsecretaría de Asuntos Legales
Ministerio de Gobierno, Justicia y Derechos Humanos
GOBERNACIÓN
FOLIO 86
DPTO. NUMERACIÓN

56		236	RIO CARAPARY SUR
57	**Cafayate**	301	**CAFAYATE**
58		302	SAN CARLOS
59		303	CACHI
60		304	SECLANTAS
61		305	ANIMANA
62		315	BARRIAL
63		316	ANGASTACO
64		317	SANTA ROSA
65	**Sur**	401	**METAN**
66		404	EL GALPON
67		405	METAN VIEJO
68		408	RIO DE LAS PIEDRAS
69		409	LUMBRERAS
70		402	ROSARIO DE LA FRONTE
71		403	EL TALA
72		413	EL TUNAL
73		406	LA CANDELARIA
74	**JV González**	501	**J.V.GONZALEZ**
75		502	APOLINARIO SARAVIA

76		503	EL QUEBRACHAL
77		504	CORONEL OLLEROS
78		505	MACAPILLO
79		506	LAS LAJITAS
80		507	PIQUETE CABADO
81		508	RIO DEL VALLE
82		509	GENERAL PIZARRO
83		510	EL VENCIDO
84		511	GAONA
85		512	TOLLOCHE
86		513	MOLLINEDO
87		514	TALAVERA
68		515	CEIBALITO
89		516	LUIS BURELA
90		517	SAN JOSE DE ORQUERAS
91		518	ALTO ALEGRE

DECRETO Nº 3652

GOBERNACION FOLIO 88 PASO NUMERACION

ANEXO II

LÍQUIDO CLOACAL TIPO DOMESTICO SIN TRATAMIENTO

A través del presente Anexo se deja establecida la tipología físico química, parámetros y límites máximos del efluente cloacal doméstico susceptible de ser descargado en la red colectora pública.

PARAMETROS DETERMINANTES	Límite Máximo
pH	5,5 - 10
SSEE (mg/l)	100
Sólidos Sedimentables compactos (en 10 minutos)	0.5
Sólidos Sedimentables (en 2 horas) (*)	10
Sulfuros (mg/l)	1
Temperatura	45º
DBO sobre muestra bruta (mg/l)	300
DQO sobre muestra bruta (mg/l)	500
Oxígeno consumido del KMn04 (mg/l) (**)	120
Cianuro CN (mg/l)	0,1
Hidrocarburos (mg/l)	5
Cromo Total (mg/l)	0,2
SRAO detergentes (mg/l)	5

GOBERNACIÓN FOLIO 89 DPTO. NUMERACIÓN

Cadmio (mg/l)	0,1
Plomo (mg/l)	0,5
Mercurio (mg/l)	0,005
Arsénico (mg/l)	0,1
Boro (mg/l)	0,5
Sustancias Fenólicas (mg/l)	0,5
Plaguicidas y herbicidas	Ídem agua potable