



**Reglamento del Usuario**  
del Servicio de Provisión de Agua Potable  
de la Ciudad de Río Ceballos



# **Reglamento del Usuario**

## **del Servicio de Provisión de Agua Potable**

### **de la Ciudad de Río Ceballos**



COOPERATIVA DE  
OBRAS Y SERVICIOS  
RIO CEBALLOS LTDA.



MUNICIPALIDAD DE  
RIO CEBALLOS



## CAPÍTULO I

# Generalidades

### *Sección 1: Objeto*

**Artículo 1°:** El presente Reglamento del Usuario del Servicio de Provisión de Agua Potable, tiene el objeto de establecer normas que regirán los derechos y obligaciones de los usuarios y del prestador del servicio público de agua potable, en relación a las conexiones domiciliarias.

### *Sección 2: Definiciones*

**Artículo 2°:** La Provisión de agua potable constituye un servicio público vital para la salud, que debe ser prestado en condiciones que garanticen su cantidad, calidad, cobertura, generalidad, continuidad y regularidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación a los usuarios, la protección del medio ambiente y el uso racional del recurso.

Agua potable es el agua que cumple con todos y cada uno de los límites impuestos por la “Norma de Calidad de Agua para Bebida”, según lo establecido por la Secretaría de Recursos Hídricos y Coordinación u organismo que lo remplace.

Agua Corriente es el agua que no cumple con alguno de los límites impuestos, pero cuya ingestión puede ser autorizada por períodos limitados sin que esto implique trastornos orgánicos graves.

**Artículo 3°:** La prestación de este servicio comprende la distribución y comercialización de agua para consumo doméstico, comercial e industrial. También comprende las actividades empresariales, industriales, comerciales, operativas y económico financieras necesarias para la prestación del servicio y aquellas destinadas a la conservación, mantenimiento, mejoramiento, reposición y ampliación de las instalaciones necesarias, la conexión y suministro del servicio a todo usuario que esté en condiciones de recibirlo, y el cobro de las tarifas y/o cargos que correspondan.

La prestación a industrias, será factible siempre que esto no afecte negativamente al suministro para consumo humano.

**Artículo 4°:** La prestación del servicio de provisión de agua potable se rige por las disposiciones de la Ley Nro. 5589 (Código de Aguas) y el Decreto

Provincial Nro. 529/84 y su modificatorio Nro. 597/94 (Marco Regulador de la Provincia de Córdoba). Ordenanza Municipal 1119/1999 Servicios Públicos, Ordenanza Municipal Nro. 1368/2003 Marco Regulatorio Municipal del Servicio de Provisión de Agua.

**Artículo 5°:** El ámbito de aplicación del presente Reglamento, es igual al ámbito territorial de la concesión, en el radio cubierto por la red instalada, y por medio de las extensiones, que conforme a las factibilidades técnicas, resulten autorizadas por el titular del servicio.

**Artículo 6°:** El Titular del Servicio es la Municipalidad de Río Ceballos, por delegación convencional que le efectuó la Provincia, Ordenanza 1211/2001. La Subsecretaria de Recursos Hídricos de la Provincia es la autoridad de aplicación en sus respectivas competencias del Marco Regulador del Servicio de Agua Potable para la Provincia de Córdoba.

**Artículo 7°:** El Concesionario es la Cooperativa de Obras y Servicios Río Ceballos Limitada, por concesión otorgada por la Municipalidad de Río Ceballos.

**Artículo 8°:** Usuarios son las personas físicas o jurídicas que reciban del Concesionario el servicio de provisión de agua potable, que sean propietarios, consorcios de propietarios según Ley 13.512, poseedores tenedores o cualquier otro título legítimo de inmuebles edificados o no, que linden con calles o plazas de carácter público en donde existan conducciones de agua potable para ese sector.

**Artículo 9°:** Beneficiarios son los propietarios, poseedores o tenedores o cualquier otro título legítimo de inmuebles que estando en condiciones técnicas de conectarse, no hacen uso del servicio.

**Artículo 10°:** Solicitante es la persona de existencia visible o jurídica que requiere la conexión a la Cooperativa de Obras y Servicios Río Ceballos Limitada.

**Artículo 11°:** La red domiciliaria de distribución es el sistema de cañerías, cisternas, órganos de maniobra y accesorios normalmente instalados en la vía pública, cuyo funcionamiento es de interés general para el servicio de distribución de agua operado por el Concesionario y que termina en la conexión de agua domiciliaria.

**Artículo 12°:** : Conexión de agua es la cañería de derivación comprendida entre la Red Pública de Distribución y el respectivo punto de enlace domiciliar o punto de conexión, que es la salida del medidor de caudales domiciliarios instalado.

**Artículo 13°:** Se denominan Instalaciones Internas al sistema de agua compuesto por cañerías, tanque de reserva y piezas accesorias instaladas desde el punto de enlace y hacia el interior de los inmuebles que sirvan a los consumos de los respectivos usuarios.

## CAPÍTULO II

# Naturaleza del servicio que presta La Cooperativa

**Artículo 14°:** Los beneficiarios están obligados a efectuar la correspondiente conexión a las redes cuando en los inmuebles se utilice agua para consumo humano, comercial, de servicios o industrial, debiendo realizar a su cargo las instalaciones internas.

Los beneficiarios, cuyos predios sean baldíos o los que siendo edificados (con o sin ocupación) no hubieran concretado la conexión domiciliaria, están obligados a abonar el costo de distribución, o cargo fijo mensual, previa notificación fehaciente, hasta el mes anterior a la concreción de la conexión domiciliaria. A partir del mes de conexión, deberán abonar el cargo fijo dentro de la factura por el servicio recibido.

**Artículo 15°:** La utilización de una fuente alternativa de agua, podrá ser autorizada por el Titular del Servicio, previa intervención de la Secretaría de Recursos Hídricos y Coordinación de la Provincia u organismo que lo remplace, siempre que no exista riesgo para la salud pública, la protección de la fuente de agua de que se trata o el servicio público que se presta (Art. 10 del Marco Regulatorio de la Provincia).

En caso de que el Usuario quisiera mantener una fuente alternativa de agua junto al agua de distribución pública, deberá solicitar autorización al Titular del Servicio quien deberá poner en conocimiento al Concesionario para que realice las inspecciones de las instalaciones internas. El Usuario está obligado a disponer de redes e instalaciones interiores por donde circulen o se almacenen independientemente las aguas, sin que exista posibilidad de que se mezclen las de una y otra procedencia.

**Artículo 16°:** La Cooperativa de Obras y Servicios Río Ceballos Limitada deberá proveer al Usuario la cantidad de agua necesaria para usos domésticos naturales – bebida, cocina, limpieza, higiene y calefacción – conforme al destino del inmueble servido. Cuando el usuario necesite mayores volúmenes de agua podrá solicitarlo, quedando supeditado a las condiciones técnicas.

**Artículo 17°:** La Cooperativa de Obras y Servicios Río Ceballos Limitada garantizará 10 metros de columna de agua medidos a partir del nivel de la vereda (o del nivel previsto para la terminación), excepto en aquellas zonas donde por cuestiones de diseño de la red, sea imposible garantizar esta presión. El usuario será notificado de esta situación y deberá prestar conformidad de recibir el servicio con una presión menor a la exigida. También, la Cooperativa se obliga, a controlar y restringir las presiones del sistema, de manera de evitar daños en las mismas, a terceros, a los Usuarios y reducir las pérdidas de agua.

**Artículo 18°:** En los casos que se verifique presión baja o caudal insuficiente de agua potable y por requerimiento de los usuarios, la Cooperativa realizará inspecciones y verificaciones de las instalaciones internas y los asesorará.

**Artículo 19°:** La Cooperativa tiene la obligación de prestar el servicio de provisión de agua potable en forma continua y permanente, sin interrupciones regulares debidas a deficiencias en los sistemas, garantizando el servicio las veinticuatro horas del día, en toda época del año.

La Cooperativa tendrá la obligación de informar a los Usuarios de las causas de interrupción del servicio con la antelación que se indica a continuación:

**Cortes Programables:** deben ser comunicados a los Usuarios con 48 horas de antelación, indicando como mínimo el radio afectado, la duración estimada del corte, las precauciones a adoptar, las razones por las cuales se llevó a cabo el corte.

**Cortes Imprevistos:** cualquiera sea la causa, la Cooperativa deberá informar con la mayor brevedad a la Municipalidad de Río Ceballos. La comunicación a los Usuarios se hará a través de algún medio de comunicación masiva, según la magnitud de los efectos del corte.

**Artículo 20°:** El consumo de agua potable de todos los Usuarios será contabilizado mediante medidores de agua.

El Usuario se obliga a mantener intactos los precintos que garantizan la no manipulación del medidor y condiciones idóneas para la toma de lecturas del mismo.



**Artículo 21°:** La succión directa de agua potable de la red, está prohibida, porque desequilibra el funcionamiento de la misma y perjudica a los demás Usuarios.

En caso de necesidad de elevación de agua, deberá siempre intercalarse una cisterna de bombeo.

Cuando la Cooperativa detecte algún Usuario que esté en esta situación, intimará a éste para que retire la bomba succionadora. En caso de no acatamiento de la intimación o de reincidencia, la Cooperativa tiene derecho a anular la conexión existente.

**Artículo 22°:** El Concesionario es responsable del mantenimiento de todas las cañerías de la red domiciliaria de distribución de agua y de las conexiones, hasta la salida del medidor.

**Artículo 23°:** El Usuario es responsable de la construcción y mantenimiento de las instalaciones internas, así como de su limpieza y distribución en el inmueble, debiendo garantizar que las mismas no perturben el funcionamiento de la red pública y de las conexiones, ni presenten riesgos de contaminación para el agua de la red pública de distribución.

Es responsabilidad del Usuario, comunicar a la Cooperativa cualquier anomalía o pérdida que pudiera advertir en las instalaciones externas a cargo de la misma.

**Artículo 24°:** Las instalaciones internas de un predio no podrán servir al suministro de agua a Usuarios que no estén ubicados dentro de los límites del predio, excepto si fuera excepcionalmente autorizado por la Cooperativa de Obras y Servicios Río Ceballos Limitada, previa constitución de servidumbre debidamente inscrita.

El Usuario es responsable de toda defraudación que se produzca en su suministro o conexión, bien por sí o por cualquier otra persona que de él dependa.

**Artículo 25°:** Es obligación del Usuario instalar un tanque de reserva domiciliar, cuya capacidad mínima será de 500 (quinientos) litros, para uso de una familia tipo. Cada Usuario deberá evaluar cuáles son las necesidades reales de consumo, y en consecuencia determinar la capacidad del tanque de almacenamiento, el que deberá garantizar una reserva suficiente para abastecer sus necesidades impostergables por un periodo mínimo de cuarenta y ocho horas y un máximo de setenta y dos.

**Artículo 26°:** La Cooperativa tendrá derecho, previa notificación al Usuario, de realizar inspecciones de las Instalaciones Domiciliarias y en las conexiones, a los fines de poder constatar el cumplimiento de las disposiciones establecidas sobre el particular, en el presente Reglamento del Usuario.

### CAPÍTULO III

## Procedimiento para la conexión del servicio al usuario.

### Sección 1: De la conexión.

**Artículo 27º:** Existen los siguientes tipos de conexión:

**Conexión definitiva:** es aquella de carácter permanente cuyo titular ha cumplimentado todos los requisitos técnicos, legales, administrativos y económicos.

**Conexión Condicional:** es aquella que por no cumplir con todos los requisitos técnicos, legales, administrativos y económicos, tiene la indicación de “condicional”, aunque goza de las mismas prerrogativas y obligaciones que las conexiones definitivas, con la única salvedad de que puede ser interrumpida por parte de la Cooperativa, vencidos los plazos o no cumplimentadas las exigencias que oportunamente se le comunicó al Usuario.

En estas conexiones se incluyen los casos en que la misma es otorgada, quedando de cumplimentar por parte del usuario, requisitos para su otorgamiento definitivo, o cuando la documentación presentada por el mismo requiere ser analizada, pudiendo la Cooperativa en tales casos proceder unilateralmente a la interrupción de la conexión.

**Conexión Transitoria:** son las que no tienen carácter permanente, que requieren agua potable para usos tales como: obradores para construcción, pavimentación de caminos, ferias, circos, festivales, eventos deportivos, conferencias y cualquier otra actividad cuya característica principal está definida por su transitoriedad.

Sólo se otorgarán conexiones definitivas, a los propietarios de inmuebles, que posean título de propiedad, en el que figuren como titulares de los mismos, y siempre que cumplan con los demás requisitos establecidos para su otorgamiento.

**Artículo 28º:** Para los tres tipos de conexión, la Cooperativa podrá exigir la fianza personal y solidaria del propietario del inmueble o de otro propietario usuario de la Cooperativa, y a su entera satisfacción. Dicha fianza subsistirá hasta tanto se otorgue la baja de la conexión.

Si el propietario fiador, transfiere a cualquier título el inmueble deberá notificar fehacientemente a la Cooperativa tal circunstancia, y el usuario

garantizado deberá reemplazar la garantía. Si no lo hiciera, previa intimación, la Cooperativa podrá proceder a la suspensión del servicio.

Para las conexiones condicionales o transitorias, los solicitantes, deberán efectuar como garantía un depósito que como mínimo será de cinco cargos fijos mensuales, de la tarifa vigente. Agotada la garantía por cualquier causa, la Cooperativa se encuentra en condiciones de suspender o dar de baja el servicio, previa intimación fehaciente para recomponer el monto de la misma.

## **Sección 2: Del procedimiento de la conexión.**

**Artículo 29°:** Requisitos para el otorgamiento de la conexión: Todo solicitante, según su condición, deberá acreditar:

- Identidad.
- Personería.
- Título para ser usuario.
- Dar cumplimiento a disposiciones nacionales, provinciales o Municipales si correspondiere.
- Dar cumplimiento a disposiciones técnicas dispuestas por la Cooperativa, referidas a acometida, puntos de medición, instalaciones internas, etc.
- Constancia de ubicación catastral (cedulón municipal de la Contribución que incide sobre los inmuebles) del terreno donde se solicita la conexión.
- Para los inmuebles o instalaciones destinados a usos comerciales, industriales o de servicios, la habilitación municipal correspondiente o bien el inicio de los trámites para obtener la misma.
- No mantener deuda exigible con la Cooperativa, por compromisos que surjan del servicio de agua.

Permiso Municipal de Conexión.

**Artículo 30°:** Para la obtención de una conexión, o para que ésta tenga el carácter de definitiva, no es requisito ser socio de la Cooperativa de Obras y Servicios Río Ceballos Limitada.

Se adquiere el carácter de Usuario, desde el momento en que la Cooperativa conecta el servicio.

**Artículo 31°:** Los Solicitantes para poder obtener una conexión deberán proceder de la siguiente manera:

- Llenar una “Solicitud de Verificación de Conexión”, la que tendrá carácter de Declaración jurada, aportando toda la información que se fija en el Artículo 29° del presente. Se realizará como mínimo con una copia, debiendo entregarse una, debidamente intervenida, al solicitante.
- La Cooperativa tendrá diez (10) días para dar respuesta a la solicitud presentada, desde la fecha en que se recibió la petición. Si con motivo

de la respuesta recibida, el solicitante debiera adecuar sus instalaciones, o traer nueva documentación, el plazo establecido correrá desde la Notificación a la Cooperativa de la conclusión de las tareas de adecuación, o desde la presentación de la documentación faltante.

- Si la “Solicitud de Verificación de Conexión”, es aceptada, el Usuario previamente a la ejecución de la misma, deberá abonar el cargo correspondiente (Derecho de Conexión), y en todos los casos se hará responsable de la instalación de los servicios internos de agua. La Cooperativa establecerá la modalidad de pago de este cargo por conexión, contemplando el pago de contado o en cuotas.
- Si la conexión otorgada es Condicional o Transitoria, debe quedar debida y detallada constancia de esta situación en la “Solicitud de Verificación de Conexión”. Asimismo de la notificación al solicitante, y la aceptación por parte de éste.
- Si la “Solicitud de Verificación de Conexión”, es aceptada, la Cooperativa de Obras y Servicios Públicos podrá exigirle al solicitante, que junto con el cargo correspondiente a la conexión, abone toda deuda pendiente que tenga por otras conexiones (actuales o anteriores), o por consumos actuales o anteriores, en las cuales fuera o hubiese sido titular de una conexión (definitiva, condicional o transitoria), con más los incrementos que se hubieren generado por cualquier otro concepto, como así también cualquier deuda que existiera sobre el inmueble sometido a conexión. Si con posterioridad al otorgamiento de la nueva conexión, se comprobara la existencia de otras deudas, la Cooperativa requerirá su pago con prevención de suspender la conexión acordada.
- Si la Conexión es condicional o transitoria, o siendo definitiva, se evaluara como necesario, podrá hacerse efectiva la fianza a entera satisfacción de la Cooperativa. Asimismo tendrá que concretarse el depósito de garantía de consumo (sólo para las que no son definitivas).
- El Solicitante, deberá llenar la “Solicitud de Conexión”, instalar la caja del medidor de acuerdo al plano de conexión que le entregue la cooperativa, comunicar a la Cooperativa de tal situación y dentro de los quince días posteriores a la comunicación, la Cooperativa tiene la obligación de conectar el servicio
- La Cooperativa deberá hacer entrega del Reglamento del Usuario, al mismo, cuando éste firme la Solicitud de Conexión.

**Artículo 32°:** Pedidos de Conexión extra - Los pedidos de conexiones extras podrán ser atendidos por el Prestador, si se dispusiere de volúmenes de agua y de presión suficientes en el sistema de distribución, debiendo los usuarios interesados asumir el costo de la prolongación de la red domiciliaria de distribución, a ser ejecutada por el Prestador y/o profesional y/o Empresas autorizadas por el prestador.

**Artículo 33°:** Cuando la Cooperativa comprobare cualquier tipo de ilícito, transgresiones o incumplimientos a las obligaciones del presente Reglamento del Usuario, procederá a la suspensión del servicio, previa intimación fehaciente para darle solución. Si la situación no hubiera sido regularizada dentro del plazo otorgado, la Cooperativa podrá proceder a la interrupción definitiva de la conexión y al retiro del medidor, con costo a cargo del Usuario.

**Artículo 34°:** El Usuario podrá solicitar la desconexión del servicio, debiendo para ello encontrarse al día con la Cooperativa en todos sus pagos. Si fuera viable la desconexión, se procederá al retiro del medidor, quedando debidamente aclarado que subsiste la obligación por parte del Beneficiario de abonar el Cargo Fijo Mensual o Mantenimiento de Red.

## CAPÍTULO IV

# Incumplimiento y penalidades

### Sección 1: Multas

**Artículo 35°:** El prestador podrá aplicar las multas y penalidades previstas en el régimen tarifario, a los usuarios que obtengan el servicio de manera irregular y a aquellos que le hubieran facilitado la instalación a través de sus predios o de sus propias instalaciones internas. Será susceptible de aplicación de sanciones el usuario que falseara la información respecto al uso y destino del inmueble y aquel que transformara, modificara o cambiara el destino del inmueble, omitiendo comunicarlo al prestador, cuando de dichas acciones surjan diferencias a favor del prestador por re categorización.

Al detectarse transformaciones, modificaciones o cambio de destino, que implicase cambio en el valor de las cuotas, el prestador podrá re liquidar las mismas a partir del momento de tomar conocimiento o a partir de la fecha que se produjeron las mismas, en tanto sea posible la acreditación de manera fehaciente e inequívoca.

Será considerado medio de prueba los relevamientos aerofotogramétricos, finales de obra e inspecciones in situ, enumeración ésta, de carácter enunciativo.

Que de no ser aceptada la medida impuesta por el prestador, el usuario podrá recurrir ante el Titular del Servicio, quien deberá intervenir en carácter de árbitro.

## **Sección 2: Suspensión parcial y total del suministro**

**Artículo 36º:** Serán causales de la suspensión del servicio:

- a) La falta de pago de una o más facturas del servicio de agua transcurridos noventa (90) días del vencimiento de una de ellas como mínimo, previo cumplimiento de haber remitido al usuario aviso intimando el pago, con un plazo no menos a diez (10) días.
- b) Cuando el usuario haga uso del servicio sin la correspondiente autorización y conexión aprobada.
- c) Cuando se cambie sin autorización previa del concesionario, el destino del suministro.
- d) Cuando el uso del agua por parte de los usuarios o la disposición de sus instalaciones pudiera afectar la potabilidad del agua en la red de distribución.
- e) Cuando por causas imputables al usuario sea imposible tomar lecturas del medidor durante tres períodos consecutivos o cuando se acrediten alteraciones debidamente comprobadas en los elementos de medición o conexión a la red.
- f) Cuando el usuario viole normas reglamentarias y demás disposiciones legales que expresamente contengan como sanción la suspensión del servicio. Determinada la procedencia de la limitación del servicio, deberá garantizarse al usuario la cantidad diaria de doscientos (200) litros diarios. Esta facultad de suspensión no es aplicable a los hospitales, sanatorios o clínicas, públicos o privados, edificios de seguridad pública, establecimientos educativos públicos o privados, cárceles o establecimientos similares.  
En todos los casos la suspensión del servicio debe estar precedida de una comunicación fehaciente de la Concesionaria al usuario indicando la naturaleza de la infracción.
- g) Solo corresponderá la suspensión total del servicio en caso de conexiones ilícitas a la red, violación de precintos o cualquier alteración tendiente a servirse de la red en forma clandestina.

## CAPÍTULO V

# Descripción de las tarifas vigentes

### Sección 1: Conceptos y precios vigentes

**Artículo 37º:** Los conceptos tarifarios de aplicación, cuadros tarifarios y precios vigentes se rigen por el régimen tarifario aprobado por el titular del servicio.

### Sección 2: Alcance y periodicidad del cobro de los servicios

**Artículo 38º:** Los servicios a cargo del prestador, se cobrarán de conformidad con las prescripciones del régimen tarifario, no pudiéndose exigir otros derechos o conceptos a los allí establecidos.

Los valores tarifarios y precios vigentes serán considerados como valores máximos regulados. El prestador podrá establecer valores tarifarios y precios menores, cuando la rebaja o exención dispuesta fueran de orden general ante situaciones análogas.

### Sección 3: Categorías y clases de inmuebles

**Artículo 39º:** Los inmuebles a los efectos de establecer el régimen tarifario se clasificarán en:

**FAMILIAR** Comprende los inmuebles particulares destinados a la vivienda de usuarios y/o baldíos donde exista conexión al servicio. En los casos que, como consecuencia de situaciones socioeconómicas especiales el usuario no se encuentre en condiciones de afrontar el pago de la tarifa que le correspondiera por el consumo de agua, podrá acceder al beneficio social previsto en la Ordenanza N°. 1601/07 o la que en el futuro la reemplace.

**COMERCIAL** Comprende todos aquellos inmuebles que sin estar incluidos en la categoría INDUSTRIAL parte de los mismos son destinados actividades comerciales, por ejemplo hoteles, pensiones, fondas, restaurantes, cafés, lecherías, almacenes, tiendas, etc. La tarifa se aplicará hasta trece metros cúbicos hubiere o no consumo, facturándose el excedente según el valor del metro cúbico del escalafón que corresponda.

**INDUSTRIAL** Comprende Todos aquellos inmuebles ocupados por fábricas o cualquier clase de industrias que utilicen, parcial o totalmente, el agua para fines industriales: teatros, cinematógrafos, y locales de espectáculos

públicos que dispongan de equipos especiales tales como calefacción, refrigeración y/o aire acondicionado, cocheras, garajes, lavaderos, casas de baño, bodegas, frigoríficos. Asimismo se incluirán en esta categoría todos aquellos inmuebles que por su destino, tengan o puedan tener un consumo extraordinario de agua.

**Artículo 40°:** Los propietarios de inmuebles deberán comunicar por escrito, dentro de los treinta (30) días al prestador toda transformación, modificación o cambio de destino de los inmuebles, que implique una alteración de las tarifas por servicios, fijadas de conformidad con el régimen tarifario.

#### **Sección 4: Servicio medido de agua potable**

**Artículo 41°:** La facturación en inmuebles con micromedidor se realizará conforme la lectura del mismo. Cuando se susciten dudas sobre el correcto funcionamiento del medidor, el prestador y/o el ente de control quedan facultados para verificar el funcionamiento del mismo, el que deberá dar cumplimiento a las normas IRAM y demás legislación vinculante.

## **CAPÍTULO VI**

# **Medición de Consumos**

### **Sección 1: Periodicidad y lecturas del medidor**

**Artículo 42°:** El Prestador procederá a la lectura del medidor en forma bimestral.

### **Sección 2: Estimación de Consumo ante la imposibilidad de lectura**

**Artículo 43°:** De no ser factible tomar la lectura en algún periodo, el prestador podrá facturar una cantidad estimada de metros cúbico sobre la base del volumen correspondiente al mismo período del año anterior. De no disponer de dicho parámetro, se facturará sobre la base del promedio aritmético de los seis (6) meses anteriores o de los consumos conocidos si la prestación del servicio se hubiese efectuado en un lapso de tiempo inferior. Al efectuarse la lectura real, se corregirán las facturaciones efectuadas en base a estimaciones.



## CAPÍTULO VII

# Facturación de Los Servicios

### Sección 1: Descripción de los códigos e información contenida en la factura.

**Artículo 44°:** Deberán detallarse en las facturas los códigos referidos a la identificación del cliente, domicilio, fechas de vencimiento, consecuencias de la falta de pago en debido tiempo, la existencia de deuda, importe, lugar de pago y detalle de parámetros tarifarios. Podrá incluirse información útil al usuario, tales como líneas telefónicas, horario y domicilio de oficinas de atención al usuario y mensajes de información personalizada.

**Artículo 45°:** Cuando la factura en un período, con variaciones regulares estacionales, exceda el setenta y cinco por ciento (75%), el promedio de los consumos correspondientes al mismo período de los dos años anteriores, se presumirá que existe un error en la facturación, de no verificarse pérdidas o consumos exagerados por parte del usuario. Para el caso de servicios de consumos no estacionales se tomará en cuenta el consumo promedio de los doce (12) meses anteriores a la facturación. En ambos casos, el usuario abonará únicamente el valor de dicho consumo promedio. A los efectos del reclamo, el usuario deberá presentar hasta quince (15) días después del vencimiento de la factura, las correspondientes a los periodos que deberán ser considerados para determinar el consumo promedio. Si no se presentare el reclamo con la documentación detallada, se perderá el derecho y se entenderá que ha operado el desistimiento y producido el allanamiento al monto facturado. En este supuesto se abonará el total reclamado con más los intereses punitivos.

En el supuesto que el prestador facturase conceptos indebidos o reclamase el pago de facturas abonadas por el usuario, deberá devolver las sumas incorrectamente percibidas más intereses moratorios y punitivos percibidos, más el veinticinco por ciento (25%) del importe cobrado indebidamente. La devolución se hará efectiva en la factura inmediata siguiente.

Estos derechos del usuario deberán estar explicitados en la factura, detallando el plazo de quince (15) días con el que cuenta el usuario para formular el reclamo.

**Artículo 46°:** El vencimiento de la factura por el servicio prestado, deberá ser siempre entre los días diez (10) y quince (15) de cada mes, con dos (2) plazos de vencimiento. El segundo vencimiento deberá ser posterior en siete (7) días como mínimo al primer vencimiento. Si el vencimiento se operará en días feriado se trasladará al próximo día hábil.

## **Sección 2: Periodos de facturación y plazos**

**Artículo 47º:** Los periodos de facturación podrán ser mensuales, o bimensuales pudiendo el prestador consensuar con los usuarios distintas frecuencias de facturación, adaptadas a casos particulares. Las facturas deberán ser entregadas al usuario con no menos de diez (10) días de anticipación a su vencimiento. Debiendo las facturas informar la fecha del próximo vencimiento. El prestador podrá otorgar facilidades de pago de las cuentas de los usuarios, en un todo de acuerdo a lo establecido en el régimen tarifario.

Artículo 48º: Toda interrupción o alteración del servicio, se presume imputable al prestador. Cuando esta interrupción sea de más de 48 horas, el prestador dispone de un plazo de quince (15) días hábiles para demostrar ante al Titular del Servicio, que la alteración o interrupción no le es imputable. Caso contrario el prestador deberá reintegrar el importe del cargo fijo proporcionado del servicio no prestado.

## **Sección 3: Lugares habilitados para el pago de la factura.**

**Artículo 49º:** Previo a los vencimientos detallados en facturas, los pagos deberán efectuarse en la oficina comercial habilitada por el prestador, los bancos asignados o los sistemas de débito automático o electrónico. Los pagos fuera de término, se harán en la oficina comercial del prestador o en el lugar que este habilite. Las facturas contendrán los lugares habilitados a tales efectos.

## **Sección 4: Recargos por incumplimiento en el pago. Obligados al pago de los servicios.**

**Artículo 50º:** El no pago de la factura en término producirá la mora en forma automática, pudiendo el prestador cobrar los intereses moratorios y punitivos autorizados por el régimen tarifario, debiendo figurar los mismos en las facturas. Queda prohibida la capitalización de intereses.

**Artículo 51º:** El prestador será 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 acuerdo a lo previsto por los artículos 517 y 518 del Código Procesal Civil y Comercial de la Provincia de Córdoba.

Previo al inicio de las actuaciones judiciales tendientes al recupero de sus créditos, el prestador deberá haber efectuado:

- a. una intimación al usuario mediante notificación simple con entrega controlada, indicando el monto de la deuda vencida.
- b. Emplazamiento para que en el término de diez (10) días corridos efectúe el pago de los importes adeudados o comprometa su pago. La intimación debe ser fehaciente, mediante carta documento, telegrama, u otro medio idóneo a tal efecto, y en el domicilio constituido por el usuario para recibir su facturación.

Cumplido este último plazo, el prestador podrá iniciar las acciones judiciales pertinentes.

Entre los emplazamientos e intimaciones formuladas en los puntos a) y b) deberá mediar por lo menos, un lapso de quince (15) días corridos.

El inicio de las acciones judiciales no impide a la entidad prestadora proceder a la restricción o suspensión del servicio de ser procedente.

Tanto el inicio de las acciones judiciales como la suspensión o restricción del servicio, deben ser puestos en conocimiento del titular del servicio.

**Artículo 52°:** Está obligados al pago de los servicios el propietario, consorcio de copropietarios en los términos de la Ley 13512, tenedor o poseedor, de los inmuebles ubicados en las áreas servidas, quienes responderán en caso de corresponder, en forma solidaria e indistinta, sin perjuicios de los derechos y acciones que pueden ejercerse entre ellos. Ante el requerimiento de Escribanos, notarios, jueces o quien acredite interés legítimo, se le deberá informar en un plazo máximo de cinco (días) hábiles, de la deuda existente.

#### **Sección 5: Reclamos por errores de facturación.**

**Artículo 53°:** El usuario tiene derecho a reclamar por supuestos errores de facturación. En caso de verificarse errores se procederá a su corrección acreditando a favor del usuario los importes abonados en demasía o facturando al usuario lo que se ha cobrado de menos, en primera factura que se emita y de acuerdo a lo establecido en el art. 43 del presente Reglamento.

#### **Sección 6: Recursos del usuario.**

**Artículo 54°:** Ante sanciones impuestas por el prestador, el usuario tiene un plazo de cinco (5) días hábiles para oponerse a la medida, debiendo el prestador expedirse al respecto, en un plazo máximo de (20) veinte días hábiles. De ser contraria la decisión del prestador al requerimiento del usuario, compete la intervención del Titular del servicio ante el pedido de este último. Los recursos enunciados no tienen efectos suspensivos.

#### **Sección 7: Restitución del servicio.**

**Artículo 55°:** Para el restablecimiento del servicio restringido o suspendido, el usuario deberá abonar los servicios pendientes de pago, recargos por mora, cargos de notificaciones y de reconexión, de acuerdo a lo plasmado en el contrato de concesión y el régimen tarifario aprobado por Ordenanza Municipal.

## **CAPITULO VIII**

# **Procedimiento de consultas y reclamos**

### **Sección 1: Lugares de Atención y líneas telefónicas para reclamos, consultas y emergencias.**

**Artículo 56°:** El prestador deberá establecer una Oficina de Atención al Cliente con atención personalizada.

**Artículo 57°:** Para la recepción de reclamos y consultas, el Prestador deberá organizar un servicio de atención telefónica al cual los usuarios tengan acceso fácil y en el cual se les brinde una información actualizada. El prestador deberá llevar un registro alfanumérico de los reclamos de los usuarios, del que resulte la fecha, el operador que tome el reclamo y un número de orden, que se informará al reclamante. En las facturas se incluirá el número del centro de atención telefónica.

### **Sección 2: Plazos.**

**Artículo 58°:** El prestador está obligado a dar respuesta a los pedidos de los usuarios en los siguientes plazos máximos, establecidos en función de la naturaleza de los pedidos de intervención:

- a) Reclamos en general: 30 (treinta) días de recepcionado el mismo.
- b) Pedidos de conexión a la red: 15 (quince) días de aprobada la solicitud, luego de pagado el cargo respectivo e instalado el kit de conexión.
- c) Pedido de restablecimiento del servicio: a las 48 (cuarenta y ocho) horas de pagadas las deudas y cargos correspondientes.
- d) Pedido de inspección por denuncia sobre calidad de agua: 24 (veinticuatro) horas.
- e) Pedido de modalidades especiales de pago: 10 (diez) días.

- f) Pedidos de servicio: 15 (quince) días susceptibles de ser extendidos a 20 (veinte) días, si se requiere la inspección o la evaluación de planos de instalaciones internas.
- g) Reparación de rotura o escape: 72 (setenta y dos) horas.  
La falta de respuesta en el los períodos indicados, así como la denegatoria a los reclamos, habilitará al usuario a recurrir al Titular del Servicio.

### **Sección 3: Información al usuario.**

**Artículo 59°:** El prestador pondrá a disposición del usuario folletos informativos en la oficina comercial que serán distribuidos de manera gratuita. La información de carácter obligatoria deberá estar igualmente a disposición de los usuarios. Mantendrá un relevamiento de información permanente que permita adoptar las sugerencias e inquietudes respecto al mejoramiento de los servicios; a tal fin deberán habilitar un buzón de recepción de sugerencias en la oficina.

El prestador deberá tener permanentemente a disposición de los usuarios en su oficina de atención al público, un ejemplar impreso que contenga las disposiciones de este Reglamento, del Régimen tarifario y demás normas que el titular del servicio considere relevante.

## **CAPÍTULO IX**

# **Recomendaciones Generales**

### **Sección 1: Con respecto al uso y mantenimiento de las instalaciones internas**

**Artículo 60°:** La utilización de depósitos de reserva o cisternas deberá satisfacer las siguientes condiciones:

- a) Los depósitos de agua, cualquiera fuera su tipo, deberán permitir ser recorridos en toda su extensión, incluida la base, posibilitando la rápida detección de fugas de agua.
- b) En su construcción se utilizarán materiales que no afecten la calidad del agua suministrada.
- c) Deberán ser perfectamente estancos, con superficies no absorbentes, lisas y resistentes.
- d) Deberán estar enteramente cerrados con tapa hermética superior con dispositivo de fijación que permita el acceso a la limpieza.

- e) Deberá tener válvula de desagüe que posibilite el agotamiento completo y limpieza del depósito.
- f) El alimentador, dotado de válvula de cierre automático, estará ubicado a 0,10 metros por encima del nivel máximo de agua.
- g) No se permitirá la instalación de desborde.
- h) Los tanques y cisternas domiciliarios deberán ser limpiados como mínimo una vez al año. Al respecto el prestador exhibirá en forma clara en la oficina de atención al usuario, la forma de realizar dicha tarea.

## **Sección 2: Con respecto al cuidado del medidor de agua.**

**Artículo 61º:** El usuario es responsable de la conservación del medidor, debiendo adoptar todas las medidas necesarias a tales efectos, manteniendo inalterables los precintos que garantizan la no manipulación del mismo, creando las condiciones apropiadas para la toma de lecturas.

## **CAPÍTULO X**

# **Derechos y Obligaciones de los Usuarios y del Prestador.**

## **Sección 1: Derechos y obligaciones de los usuarios.**

**Artículo 62º:** El usuario goza de los siguientes derechos:

- a) Conectarse o desconectarse del servicio de provisión de agua potable conforme lo previsto en el presente Reglamento.
- b) Recibir el servicio de provisión agua potable en la calidad y cantidad, de acuerdo a la normativa técnica-jurídica aplicable.
- c) Ser informado con la antelación mínima de cuarenta y ocho (48) horas, de los cortes programados por razones operativas.
- d) Recibir asesoramiento y asistencia respecto al correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas y sobre las medidas preventivas a adoptar para el mejor desarrollo de la prestación de servicios y su aprovechamiento.
- e) Tiene derecho a ser atendido en una Oficina de Atención al Cliente, a realizar todos los reclamos referidos al servicio al Prestador, y a recibir respuesta en los plazos previstos en el artículo 58 del presente reglamento.

- f) Ante los incumplimientos del prestador y de acuerdo a los procedimientos previstos en el presente reglamento, tiene el derecho de reclamar ante el titular del servicio y/o ente de control.
- g) Tienen derecho a consultar y a solicitar ejemplar a su cargo, del presente reglamento de usuarios, régimen tarifario y demás normas relacionadas con la prestación del servicio.

**Artículo 63º:** Los usuarios están obligados a:

- a) Cumplir con los reglamentos vigentes en relación a la conexión y desconexión del servicio, evitando obtener fuentes alternativas sin la debida autorización del Prestador y del titular del servicio, con conformidad del Ente Provincial.
- b) Ejecutar a su cargo, de acuerdo a normas técnicas y de seguridad las Instalaciones internas necesarias para recibir el correspondiente suministro, manteniendo en buen estado las mismas, evitando pérdidas, desde la conexión domiciliaria.
- c) Dar cuenta por escrito al prestador toda transformación, modificación o cambio de destino de los inmuebles que implique una alteración de las cuotas o tarifas por servicios.
- d) Cumplimentar con el pago de los servicios y los cargos correspondientes a conexión, desconexión, reconexión y demás previstos en este Reglamento.
- e) Permitir el acceso al prestador, a los efectos de realizar inspecciones en las instalaciones internas del inmueble, en las situaciones previstas en el presente reglamento.
- f) Mantener dentro de su propiedad una reserva de agua para un mínimo de cuarenta y ocho (48) horas y un máximo de setenta y dos (72) horas.
- h) No ceder total o parcialmente a terceros, bajo ningún concepto, en forma onerosa o gratuita, el servicio suministrado por el prestador.
- i) Utilizar el servicio, no provocando perturbaciones en las instalaciones propias o en la de otros usuarios.
- j) Abstenerse de efectuar conexiones o instalaciones clandestinas para obtener el suministro y de impedir que se efectúen controles.

## **Sección 2: Derechos y obligaciones del prestador**

**Artículo 64º:** Derechos del prestador

- a) Ejercer el control y custodia de las instalaciones y la red de distribución destinada a la prestación del servicio.
- b) Percibir los importes que correspondan a la prestación de los servicios, a cargos, multas y demás recargos previstos en el presente reglamento y adecuado al régimen tarifario.

- c) Inspeccionar, con el consentimiento del usuario, las conexiones e instalaciones internas a fin de constatar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente y demás reglamentación vigente.
- d) Proceder de oficio anular fuentes alternativas de provisión de agua que no hubiesen sido autorizadas, con conocimiento del titular del servicio y de la s
- e) Suspender o interrumpir el servicio en los casos previstos en este Reglamento.
- f) Aplicar las sanciones previstas en el presente, ante violaciones del reglamento, sin perjuicio de formular las denuncias penales ante hechos delictivos.

#### Artículo 65º: Obligaciones del Prestador

- a) Suministrar el agua potable en la calidad, cantidad y presión, dispuesta en el reglamento.
- b) Efectuar el suministro en un solo punto, salvo que mediaran razones técnicas, aprobadas por el titular de servicios.
- c) Emitir las facturas de manera de fácil comprensión para el usuario, incluyendo los importes que resulten de los cuadros tarifarios autorizados, discriminando los diferentes conceptos.
- d) La factura emitida deberá incluir la fecha de vencimiento de la próxima, lugares autorizados y procedimientos para el pago, parámetros tarifarios, categoría de usuario, unidades consumidas, descuentos y/o créditos, reintegros, sanciones, multas, intereses, todo conforme lo prescripto en la legislación vigente.
- e) Las facturas deberán ser entregadas a los Usuarios con no menos de diez (10) días corridos de antelación a la fecha de su vencimiento, el que a su vez deberá ser fijado entre los días diez (10) y quince (15) del mes.
- f) Deberá entregar al usuario constancia escrita de las condiciones de la prestación, derechos y obligaciones de ambas partes contratantes, estando compelido a colocar en la factura y en toda otra comunicación escrita dirigida al usuario, la existencia del ente de control y sus facultades.
- g) Comunicar a los usuarios, con la anticipación indicada en el presente Reglamento, los cortes y/o restricciones programadas al servicio de agua potable.
- h) Establecer un servicio permanente que permita a cualquier usuario comunicar la existencia de averías o deficiencias en el suministro de agua potable y recibir información sobre e estado de las redes u obras de reparación.
- i) Establecer durante las horas de oficina un correcto servicio de atención y asesoramiento al usuario.
- j) Denunciar al Titular del Servicio y a la Secretaría de Recursos Hídricos de la Provincia de Córdoba u organismo que lo remplace, la existencia de fuentes alternativas de provisión de agua.



## CAPÍTULO XI

# De la Aplicación del Presente Reglamento

**Artículo 66°:** El presente Reglamento del Usuario comienza a regir a partir de la aprobación por el Concejo Deliberante.

Para las conexiones anteriores, deberá procederse de la siguiente manera:

- a) La Cooperativa buscará la forma de hacerle llegar a todos los Usuarios, una copia del presente Reglamento.
- b) La Cooperativa clasificará las conexiones existentes en Definitivas, Condicionales o Transitorias.
- c) Cuando la clasificación de la Conexión sea Definitiva, no será indispensable la comunicación al Usuario, salvo que la Cooperativa considere necesaria la constitución de una fianza, en cuyo caso deberá citar fehacientemente al Usuario, para dejar debida constancia de tal situación, otorgándole un plazo no mayor a los treinta días para que presente la fianza correspondiente.
- d) En los casos de Conexiones Condicionales o Transitorias, la Cooperativa deberá citar fehacientemente a los Usuarios, para dejarles debida constancia de la situación, otorgándoles un plazo no mayor a los treinta días para que presenten la fianza correspondiente y realicen el depósito en garantía.

Río Ceballos, Córdoba 2013





COOPERATIVA DE  
OBRAS Y SERVICIOS  
**RIO CEBALLOS LTDA.**



MUNICIPALIDAD DE  
**RIO CEBALLOS**