

*Poder Ejecutivo*

*Tucumán*

*San Miguel de Tucumán, 16 de abril de 2004.-*

**DECRETO N° 1.091 /3 (MDP)**

**Expte. N° 149/ 300 -C- 04**

**VISTO** la necesidad de reglamentar el artículo 78° de la Ley N° 6529, que autoriza el corte del servicio a los usuarios, en orden a lo resuelto por la Excelentísima Cámara Contencioso Administrativa – Sala III, en autos “Defensor del Pueblo de Tucumán vs Obras Sanitarias Tucumán S/ Amparo”; y

**CONSIDERANDO:**

Que la facultad de corte de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales debe ser regulada de modo tal de no afectar la salud pública;

Que para ello resulta necesario implementar medidas de persuasión que estimulen el pago de los servicios de provisión de agua potable y/o desagües cloacales por parte de sus usuarios con posibilidad de hacerlo;

Que con esto último se entiende salvaguardar debidamente la salud pública en tanto y en cuanto el corte del servicio sólo se aplicará a los usuarios que tengan capacidad de pago. En este sentido resulta adecuado y necesario que dicha capacidad de pago se determine en forma objetiva atendiendo la TBMZ (Tasa Básica Mensual Zonificada) del inmueble, esto es considerando la superficie del terreno, la superficie cubierta, el coeficiente zonal “Z” y el coeficiente de edificación “E”;

Que tal medida de persuasión debe llevarse a cabo inexorablemente en atención a la alta morosidad en el pago que muestra históricamente la prestación de los servicios de agua potable y desagües cloacales en la Provincia, lo que ha impedido – con características de gravedad extrema - que se realicen las obras necesarias para el mejoramiento y expansión de los servicios, principalmente en las áreas más carentes de nuestra sociedad;

Que la recaudación de la empresa no llega a cubrir los costos de operación y mantenimiento de los servicios, lo que ha obligado al estado provincial a socorrer financieramente a la empresa con un aporte mensual promedio de pesos ochocientos mil (\$ 800.000.-);

Que el importante crédito acumulado por la empresa, equivalente a dos años de facturación, se funda en la baja predisposición de pago de sus clientes;

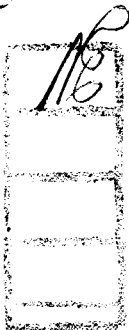
Que a pesar de la situación socioeconómica de la población, el resto de los servicios que se prestan en la provincia (energía, gas, teléfono, televisión por cable y satelital) muestran índices de cobrabilidad superiores al noventa por ciento (90%), mientras que los servicios de saneamiento no llegan a recaudar el cuarenta por ciento (40%) a la fecha de vencimiento de la factura;

Que la quita del veinte por ciento (20 %) por pago en término, sólo es utilizada por el cuarenta por ciento (40%) de los clientes del prestador;

Que esta conducta demuestra claramente que se ha instalado en la sociedad una cultura de NO PAGO de los servicios de agua potable y desagües cloacales, ya que prioriza el pago del resto de los servicios en detrimento de los servicios sanitarios;

Que los prestadores de esos servicios ejercen su potestad para ejecutar cortes de servicio en caso de mora, dando señales claras a la comunidad que quien no paga no podrá gozar de los servicios, mientras que con los servicios sanitarios esta facultad está permanentemente cuestionada;

*Manuel P. P.*  
ING. Agr. JOSÉ MANUEL P. P.  
DE DESARROLLO PRODUCTIVO



*Poder Ejecutivo*

*Tucumán*

*San Miguel de Tucumán*

**Continuac. Decreto N° 1.091/3 (MDP)**

**Expte. N° 149/300-C-04**

**///2**

Que los servicios de agua potable y desagües cloacales son considerados servicios de medicina preventiva, porque contando con ellos se evitan innumerables enfermedades de origen hídrico;

Que para garantizar el acceso a estos servicios para toda la población, todos los clientes que ya los tienen, deben pagar por ellos;

Que es imprescindible recuperar la deuda en mora para realizar las inversiones en obras que son necesarias para mejorar la calidad de vida de todos los tucumanos;

Que resulta de importancia fundamental dotar al prestador de los servicios, sea este público o privado, de la atribución de cortar el servicio cuando la mora del cliente supere un plazo razonable;

Que, si bien la facultad de cortar el servicio está expresada en la Ley N° 6529 en su Art. 78, cabe señalar que en la misma legislación se señalan los supuestos que deben cumplirse para proceder a la sanción del corte del servicio por mora. Así la norma contenida en el Art. 18 inc. I de la Ley N° 6529 faculta al concesionario al corte de servicio fijándose los periodos mínimos que deben transcurrir y la intimación previa para el corte del suministro. No obstante ello, el fallo de la Cámara Contencioso Administrativa estima que tal normativa es insuficiente, requiriendo al Poder Ejecutivo una reglamentación a modo de procedimiento previo para la ejecución del corte del servicio de agua y/o cloacas al cliente moroso;

Que la Resolución N° 205 dictada por el ERSACT define una medida intermedia como lo es la restricción del servicio cuando el cliente adeuda dos facturas, limitando su aplicación a un reducido número de la cartera de clientes del prestador;

Que la experiencia de la restricción del servicio no ha tenido la respuesta esperada por parte del prestador, ya que la aplicación de esta norma se reduce a aproximadamente 12.000 clientes sobre un total de 218.000;

Que es necesario adecuar la aplicación de la restricción del servicio generalizando su alcance a todo el universo de clientes;

Que, en consecuencia es necesario dictar un procedimiento para el prestador que cumpla con las pautas fijadas en la sentencia antes señalada y que a la vez, contemple el respeto al debido proceso legal para el cliente, hasta tanto se dicte un nuevo Marco Regulatorio de la actividad.

Por ello, y atento a lo dictaminado por Fiscalía de Estado según Dictamen N° 812 de fecha 02/4/04, fs. 35:

**EL GOBERNADOR DE LA PROVINCIA**

**DECRETA:**

**Artículo 1°:** Aprobar la metodología para la aplicación de la restricción y/o corte de los servicios de agua potable y desagües cloacales en toda el área de prestación de servicios de la Sociedad Aguas del Tucumán SAPEM que como Anexo forma parte integral de este Decreto.

**Artículo 2°:** Dejar sin efecto la Resolución N° 205 del ERSACT por los fundamentos expresados en los considerandos precedentes.

**Artículo 3°:** El presente Decreto será refrendado por el señor Ministro de Desarrollo Productivo.-

**Artículo 4°:** Dése al Registro Oficial de Leyes y Decretos, comuníquese, publíquese en el Boletín Oficial y archívese.-

  
Ing. Agr. JOSE MANUEL PAZ (h.)  
MINISTRO  
DE DESARROLLO PRODUCTIVO

  
C.P.N. JOSE JORGE ALPEROVICH  
GOBERNADOR DE TUCUMAN

*Poder Ejecutivo*

*Tucumán*

*San Miguel de Tucumán*

**Continuac. Decreto N°1.091/3 (MDP)**  
**Expte. N° 149/300 - C -04**

**ANEXO**

**Reglamentación del Art. 78 de la Ley N°6529**

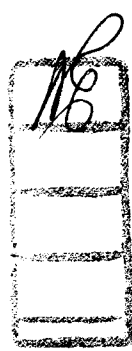
1. DEFINICIONES

- 1.1 **Morosidad**: El usuario de los servicios de agua potable y cloacas incurre en mora automática a partir del día siguiente a la fecha del último vencimiento de la factura.
- 1.2 **Restricción del servicio**: Es la disminución del caudal de agua potable mediante el empleo de mecanismos aptos para tal fin, garantizando el ingreso al inmueble de un caudal mínimo que permita los usos de bebida y alimentación. Los gastos que demande la restricción serán con cargo al usuario.
- 1.3 **Corte del servicio**: Es el impedimento total del uso de un servicio mediante el empleo de mecanismos aptos para tal fin y de acuerdo al tipo de corte que se realice. Los gastos que demande el corte serán con cargo al usuario.
- 1.4 **Corte del servicio en vereda**: Es el corte del servicio de agua potable en la llave maestra o medidor de consumos. Si estos elementos no existieran o se encontraran ocultos, se procederá a la instalación de la llave maestra con cargo al usuario e inmediatamente después se efectuará el corte.
- 1.5 **Corte del servicio en férula**: Es el corte del servicio de agua potable en la conexión a la red distribuidora. Los gastos por rotura y reposición de pavimento así como los demás gastos que demande el corte serán con cargo al usuario.
- 1.6 **Corte del servicio de desagües cloacales**: Es el corte de la conexión de cloacas mediante el empleo de taponés aptos para tal fin de manera que se impida la descarga de los líquidos cloacales a la red colectora. Los gastos por rotura y reposición de pavimento así como los demás gastos que demande este corte serán con cargo al usuario .
- 1.7 **Restitución del servicio**: Es el restablecimiento de los servicios una vez cancelada la deuda hacia la prestadora o celebrado un convenio de pago por parte del usuario, incluidos los gastos. La restitución deberá realizarse dentro de las veinticuatro horas de acreditado el cumplimiento por el usuario.-

2. PROCEDIMIENTO PARA LA RESTRICCIÓN DEL SERVICIO:

- 2.1 Todo cliente que adeude dos o más facturas consecutivas o alternadas, se hará pasible a la sanción de restricción del servicio de agua potable, previa intimación fehaciente de pago con 15 días corridos de anticipación a la fecha de restricción.

*Manuel Paz*  
ING. Agr. JOSE MANUEL PAZ (M.)  
MINISTRO  
DE DESARROLLO PRODUCTIVO



*Poder Ejecutivo*

*Tucumán*

*San Miguel de Tucumán*

**3. PROCEDIMIENTO PARA EL CORTE DEL SERVICIO:**

- 3.1 Todo cliente que adeude tres (3) o más facturas consecutivas o alternadas, se hará pasible a la sanción de corte del servicio de agua potable, previa intimación de pago fehaciente con 30 días corridos de anticipación a la fecha del corte. También se ejecutará el corte del servicio a todo cliente que, teniendo su servicio restringido, no haya regularizado su situación al vencimiento de la tercera factura, en un todo de conformidad a los términos y procedimientos establecidos en el punto 3.2.-
- 3.2 En el momento de la restricción del servicio y conjuntamente con la orden de restricción, se intimará al cliente con el corte del servicio en vereda si en los próximos 30 (treinta) días corridos no cancelara su deuda o suscribiera un plan de pagos.
- 3.3 Cumplido el plazo previsto en el punto 3.2 se procederá al corte del servicio de agua en vereda de acuerdo a lo expresado en el punto 1.4 a todos los clientes residenciales que tengan una TBMZ mayor o igual a 2,3 para el servicio de agua o una TBMZ igual o mayor a 3,5 para los servicios de agua y cloacas. Para los clientes no residenciales no habrá limitaciones de ningún tipo.
- 3.4 En el momento del corte y conjuntamente con la orden de corte en vereda, se intimará al cliente para que en el plazo de 15 (quince) días corridos regularice su situación mediante la cancelación de la deuda o la suscripción de un plan de pagos. En caso contrario se procederá al corte del servicio de agua en la férula.
- 3.5 Cumplido el plazo previsto en el punto 3.4 se procederá al corte del servicio de agua en férula de acuerdo a lo expresado en el punto 1.5.
- 3.6 En el momento del corte y conjuntamente con la orden de corte en férula, se intimará al cliente para que en el plazo de 15 (quince) días corridos regularice su situación mediante la cancelación de la deuda o la suscripción de un plan de pagos. En caso contrario se procederá al corte del servicio de cloacas.
- 3.7 Cumplido el plazo previsto en el punto 3.6 se procederá al corte del servicio de desagües cloacales de acuerdo a lo expresado en el punto 1.6, ante la presunción de la ejecución de una conexión o provisión clandestina de agua.
- 3.8 Para el caso de inmuebles empadronados bajo el régimen de propiedad horizontal en los cuales no es factible realizar restricción ni corte de servicios, o en los casos en que con la sanción del corte o restricción de servicios no se hubiese obtenido una respuesta favorable por parte del cliente, se emitirá una boleta de deuda, dando así comienzo a las acciones extrajudiciales y judiciales que correspondan.

**4. DERECHOS DE LOS CLIENTES**

*Jose Manuel Paz*  
Ing. Agr. JOSÉ MANUEL PAZ (M)  
MINISTRO  
DE DESARROLLO PRODUCTIVO



*Poder Ejecutivo*

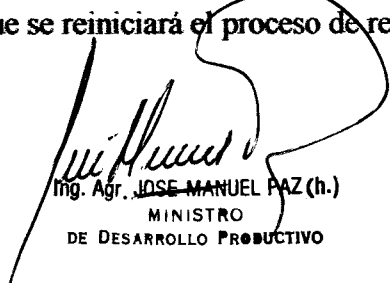
*Tucumán*

*San Miguel de Tucumán*

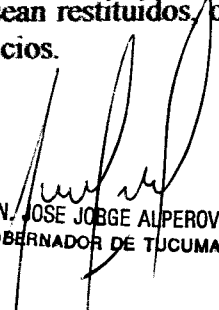
- 4.1 Cuando el cliente entienda que sus derechos han sido violados por el prestador en alguno de los pasos indicados en el apartado anterior, deberá interponer su reclamo ante el prestador, en el término de 5 (cinco) días, el que deberá dar respuesta en el plazo de 7 (siete) días corridos.- Cumplido ese plazo, podrá acudir al ERSACT para que intervenga en su caso.
- 4.2 Ante un reclamo efectuado en tiempo y forma por el cliente, el ERSACT deberá solicitar al prestador un informe con todos los antecedentes para resolver adecuadamente sobre la cuestión planteada.
- 4.3 Toda intimación que de comienzo al operativo de restricción y posterior corte de servicios deberá ser informado por el prestador al ERSACT dentro de las 72 (setenta y dos) horas de realizada la intimación fehaciente, mediante planillas cuyo contenido deberá ser aprobado por el ERSACT. En la misma constará el nombre y apellido del cliente, número de cuenta, TBMZ, tipo de servicio, períodos adeudados y monto de la deuda que se reclama.
- 4.4 El ERSACT deberá crear un registro de clientes que por sus condiciones socioeconómicas sean posibles beneficiarios de un subsidio explícito por parte del estado para el pago de los servicios de agua potable y cloacas.
- 4.5 Una vez cancelada la totalidad de la deuda o celebrado un convenio de pago por parte del usuario, incluidos los gastos de la/s medida/s, el prestador deberá restituir los servicios dentro de las veinticuatro horas de acreditado ello por el usuario. En caso de incumplimiento, el prestador deberá acreditar en la cuenta del inmueble un importe igual al doble de lo que paga el usuario por día, por cada día de retraso en el cumplimiento de la restitución.

## 5 ATRIBUCIONES DEL PRESTADOR

- 5.1 Los gastos que incurra la empresa para todos los casos de intervención de corte o restricción de los servicios estarán a cargo del usuario. Entre estos gastos se pueden enumerar los de: intimación fehaciente, restricción, corte, provisión de llave maestra, reposición de veredas y calzadas, derechos municipales por rotura de veredas y calzadas y todo otro gasto eventual que sea necesario para cumplir el cometido. El monto de estos gastos será determinado por la empresa y deberán ser aprobados por el ERSACT, previo a su incorporación al listado de cobro de tarifas eventuales en el Régimen Tarifario.
- 5.2 Estos gastos serán facturados al usuario o cliente aún cuando no se haya materializado alguna de las etapas previstas en los puntos 2 y 3, siempre que se hayan cumplido los plazos previstos en los mencionados puntos.
- 5.3 Se prohíbe expresamente el corte o restricción del servicio de agua potable a todo cliente que al momento de implementar la sanción tenga los servicios de energía eléctrica y/o gas natural cortados. Esta medida se mantendrá hasta que éstos sean restituidos, oportunidad en que se reiniciará el proceso de restricción y/o corte de servicios.



Ing. Agr. JOSE MANUEL PAZ (h.)  
MINISTRO  
DE DESARROLLO PRODUCTIVO



C.P.N. JOSE JOERGE ALPEROVICH  
GOBERNADOR DE TUCUMAN