

San Miguel de Tucumán, **02 DIC. 2024**

1/21

**RESOLUCION N° 1051/24 ERSEPT -
EXPEDIENTE N° 9171/390-GAP-2024.-**

VISTO, El Servicio Público de Agua Potable brindado a los vecinos residentes en Urbanizaciones Especiales denominados Barrios Cerrados o Countrys, y;

CONSIDERANDO:

Que nuestra Constitución Provincial prevé en su art. 41 el derecho de toda persona a vivir con calidad de vida en un medioambiente sano y ecológicamente equilibrado;

Que asimismo, nuestra Ley Suprema establece en su art. 124 el dominio imprescriptible e inalienable del Estado provincial de los recursos naturales;

Que la Ley Provincial N° 7139 considera al recurso agua como un elemento de uso común, escaso, finito y esencial para sostener la vida, el desarrollo y el ambiente. Constituyendo un recurso cíclicamente renovable y vulnerable, por lo que será premisa básica garantizar su aprovechamiento racional, eficiente y equitativo, fomentando el desarrollo sustentable y procurando no alterar su calidad ni equilibrio del medio ambiente, teniendo en cuenta el beneficio de las generaciones actuales y futuras. La Ley en su artículo primero establece: *“Son Aguas del Dominio Público Provincial, todas las aguas superficiales que se encuentran dentro de los límites territoriales de la Provincia y que no pertenezcan al dominio de particulares o del Estado, según el Código Civil. Son también del Dominio Público las aguas subterráneas que se encuentran bajo la superficie del territorio de la Provincia, de acuerdo al Código Civil.”*

Que es competencia del ERSEPT el control y la regulación de la captación, potabilización, transporte, distribución y comercialización de agua potable y la colección, tratamiento y disposición de efluentes cloacales, que la Ley N° 8479 de creación del Organismo en su artículo 2° establece como objetivos del organismo *“1. El cumplimiento de los principios y normas que integran los Marcos Regulatorios y los títulos de prestación de los servicios de energía, agua potable y servicio de cloacas, en su condición de Autoridad de Aplicación. 2. Proteger adecuadamente los derechos de los usuarios, del concedente provincial y de los prestadores de los servicios públicos de jurisdicción provincial bajo su competencia, resguardando el interés de la comunidad, la promoción de la competencia y el cuidado del medio ambiente. 3. Asegurar que la prestación de los servicios públicos sometidos a su jurisdicción sea brindado con continuidad, regularidad, seguridad, economía y calidad. 4. Incentivar el uso racional y eficiente de los recursos energéticos e hídricos en la Provincia. 5. Alentar las inversiones públicas y privadas en materia energética, saneamiento, provisión de agua potable y tratamiento de efluentes cloacales, asegurando la competitividad del mercado donde sea posible. 6. Controlar y regular los servicios bajo su competencia asegurando tarifas justas y razonables. 7. Propender a la mejor operación de los servicios públicos garantizando la igualdad, el libre acceso y la no discriminación.”*



Ing. JOSÉ RICARDO ASCÁRATE
INTERVENTOR - ERSEPT

ERSEPT

*Ente Único de Control y Regulación
de los Servicios Públicos Provinciales de Tucumán*



GOBIERNO DE
TUCUMÁN

CONTINUACION DE RESOLUCION N°

1051/24

02/21

ERSEPT

Que el ERSEPT es un Ente Autárquico del Estado Provincial con la misión de velar por el buen funcionamiento de los sistemas y servicios bajo su jurisdicción, la preservación de los derechos de los usuarios presentes y futuros, velando por la sustentabilidad de los servicios y la distribución equitativa de los costos, para lo cual tiene amplias facultades reglamentarias.

Que actualmente un gran número de los emprendimientos denominados Urbanizaciones Especiales caracterizados como barrios cerrados -o privados- y/o country se encuentran en situación de irregularidad en cuanto a la prestación del servicio de agua potable y saneamiento. Servicio que, como sabemos, es de orden público bajo el control y regulación del ERSEPT, de acuerdo a lo establecido por Ley N°8479, N°6445 y Ley N°6529.

Que la principal situación de irregularidad se da en emprendimientos ya habitados, y dada la veloz tendencia al crecimiento de este tipo de desarrollos se hace necesario adecuar los procedimientos técnicos-administrativos para regularizarlos y evitar nuevas situaciones de irregularidad.

Que todo emprendimiento urbano debe cumplir con leyes y decretos que los regulan, la ley N° 5380/82 de loteos y el Decreto N° 541-3 (ME) en su Cap. V (para urbanizaciones especiales); como con ordenanzas y disposiciones de orden municipal.

Que en la normativa mencionada se explicita que para la aprobación de anteproyectos de loteos, en el Art. 11 A-e (Ley Provincial N°5.380), se debe contar con certificado de factibilidad de abastecimiento de agua y provisión de energía eléctrica otorgados por organismos competentes. Para la aprobación de proyectos de loteos en el Art. 11 b – F (Ley Provincial 5.380) dice que se debe contar con Certificado de aprobación de proyectos de suministros de agua y energía eléctrica.

Que estas disposiciones -del Inc.2- son parte de los requisitos y condiciones que se deben cumplir, previa visación municipal o comunal. Lo que significa que la infraestructura debiera estar ejecutada para ser implementados y registrados.

Que sin haber participado el ERSEPT del proceso de ejecución y sin haberse cumplimentado con los trámites de aprobación de la documentación final, se procede a la habilitación y ocupación de las viviendas del barrio, lo que configura la irregularidad, no solo por el incumplimiento en el proceso constructivo, sino también al prestarse servicio sin el respaldo ni las garantías de calidad que la ley específica, lo que pone en riesgo la salud de sus habitantes.

Que se advierte que existen varias Urbanizaciones Especiales, de las denominadas Country o Barrios Cerrados que se encuentran prestando servicios en forma irregular y de cuestionable calidad. Un emprendimiento urbano de tipo especial se configura irregular por: -Interferir con el recurso natural sin autorización; Ejecutar infraestructura sin aprobación de proyecto y sin control de ejecución y; Por brindar servicio a un conjunto humano sin estar autorizado como prestador, quedando bajo responsabilidad de los vecinos, a través del consorcio, la administración del servicio de forma irregular y clandestina.

Ing. JOSÉ RICARDO ASCÁRATE
INTERVENTOR - ERSEPT

CONTINUACION DE RESOLUCION N° 1051/24 03/21
ERSEPT

Que los suministros irregulares constituyen una violación de las normativas y regulaciones establecidas para el servicio de agua potable.

Que buscar la regularización de estos servicios es fundamental para garantizar el cumplimiento de la ley y promover un sistema justo y transparente para todos los usuarios.

Que la regularización fomenta la participación ciudadana y fortalece la relación entre los usuarios y las autoridades responsables del suministro de agua.

Que regularizando los servicios que se encuentran en condiciones irregulares, se asegura que todos los habitantes de la zona tengan acceso a agua de calidad de manera equitativa y segura.

Que los servicios que se encuentran de manera irregular no contribuyen económicamente al mantenimiento y mejora la función pública de garantizar agua potable en forma correcta. Regularizando su situación, se garantiza que todos los usuarios paguen por el servicio que reciben, lo que permite financiar la operación y el mantenimiento continuo de la infraestructura.

Que por ello es necesario dictar una norma que refuerce el control e impulse la regularidad del servicio de agua potable brindado en las distintas urbanizaciones especiales, asegurando la calidad del mismo en las distintas zonas afectadas dentro del área de servicios de la SAT SAPEM.

Que así planteado el problema, sería conveniente instruir a la SAT SAPEM a realizar una campaña de regularización de los distintos servicios mencionados, estableciendo el respectivo procedimiento.

Que se ha emitido el correspondiente dictamen legal.

Que mediante Decreto Acuerdo de Necesidad y Urgencia N° 3/1 y 4/1 se dispone la Intervención del Ente Único de Control y Regulación de los Servicios Públicos de Tucumán.

Por ello:

**EL SEÑOR INTERVENTOR DEL ENTE UNICO DE CONTROL Y
REGULACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS PROVINCIALES DE
TUCUMAN
RESUELVE:**

ARTICULO 1°: APROBAR el Régimen de Regularización Administrativa, Técnica y Comercial de Emprendimientos u Obras Irregulares o Clandestinas que se brindan en las distintas Urbanizaciones Especiales denominadas Country o Barrios Cerrados = Privados-, que forma parte del presente como ANEXO I.-

ARTICULO 2°: INSTRUIR a la SAT SAPEM a realizar una campaña de regularización de aquellos servicios que se brindan en las distintas Urbanizaciones Especiales denominadas Country o Barrios Cerrados-Privados-, a través del procedimiento establecido en la presente Resolución.

ARTICULO 3°: DISPONER que la SAT SAPEM en forma previa al comienzo de la campaña de regularización, deberá proponer al ERSEPT, para su aprobación, un Plan de Incorporación de los servicios irregulares, estableciendo un orden de prioridad, considerando criterios técnicos, sociales y económicos. Una vez aprobado el Plan de//

ERSEPT

*Ente Único de Control y Regulación
de los Servicios Públicos Provinciales de Tucumán*



GOBIERNO DE
TUCUMÁN

CONTINUACION DE RESOLUCION N°

1051/24

04/21
ERSEPT

// Incorporación por el Ente Regulador, la prestadora deberá proceder a su ejecución de manera progresiva, asegurando la continuidad del servicio y minimizando los inconvenientes para los usuarios.

ARTICULO 4°: DISPONER que la prestadora deberá informar a la comunidad sobre el avance de la campaña, a través de los medios de comunicación y canales de atención al cliente, incluyendo: Cronograma de trabajos; Beneficios para los usuarios; Canales de consulta y denuncias.

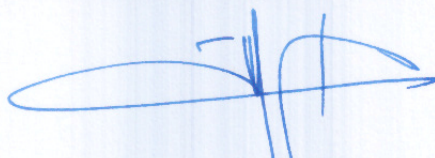
ARTICULO 5°: APROBAR el Régimen de Cargos Adicionales por Incumplimiento, que forma parte del presente como ANEXO II, para aquellas Urbanizaciones Especiales que por no ajustarse a los procedimientos técnicos y administrativos vigentes para el servicio público de Agua y/o Saneamiento, se encuentran en situación irregular o ilegal, y que habiendo sido intimados no se adhieran en los plazos establecidos al presente Régimen de Regularización o bien incumplieran con los plazos y condiciones de la regularización individual dispuesta.

ARTICULO 6°: APROBAR el Reglamento del Usuario para el Servicio de Agua Potable y Saneamiento que regirá para las Urbanizaciones Especiales regularizadas bajo el procedimiento de la presente Resolución, que se acompaña como Anexo III.

ARTICULO 7°: DISPONER que la Sociedad Aguas del Tucumán- SAPEM en forma inmediata deberá encargarse de que la prestación del servicio se dé en condiciones de salubridad y sustentabilidad para el apto consumo humano, conforme a Normativa Vigente.

ARTICULO 8°: REGISTRESE. Publíquese este acto en forma integral por 1 (un) día en el Boletín Oficial de la Provincia de Tucumán. Notifíquese a SAT-SAPEM y archívese.




Ing. JOSÉ RICARDO ASCÁRATE
INTERVENTOR - ERSEPT

CONTINUACION DE RESOLUCION N°

1051/24

05/21
ERSEPT

ANEXO I.
Régimen de Regularización

I- Disposiciones Generales:

Responsabilidades en la prestación del servicio de agua potable.

Al no poder verificarse las condiciones técnicas de lo realizado bajo el suelo en la instalación de la red interna de la urbanización, el Consorcio de Propietarios de la Urbanización Especial será responsable del mantenimiento, operación y reparación de la red interna de distribución de agua potable, comprendida desde la conexión con el sistema público del servicio de provisión de agua potable hasta los puntos de conexión con el Usuario particular dentro de la urbanización. La SAT SAPEM será responsable de la operación y mantenimiento de la red hasta la conexión a la red interna, incluyendo la garantía de la calidad y cantidad del agua suministrada, así como de la conexión segura y eficiente con la red interna.

1. **Sujetos Alcanzados.** Toda persona humana y/o jurídica que se encuentren ajustados a aquellos emprendimientos denominados Urbanizaciones Especiales, según Decreto N°541-3 (ME) de fecha 15 de marzo de 2013, en situación irregular o clandestina en relación a la normativa vigente que regula el otorgamiento de Factibilidad, Proyectos y Obras de Infraestructura de Agua Potable y Saneamiento, explotación del recurso agua, o uso de los servicios y/o infraestructura asociada al servicio público, y/o cualquier otra irregularidad administrativa, técnica y/o comercial de los servicios públicos de Agua Potable y Saneamiento.

2. Proceso de Regularización. Pautas:

2.1 **Presentación Voluntaria:** Plazo. Podrán presentarse voluntariamente durante la vigencia del presente Régimen.

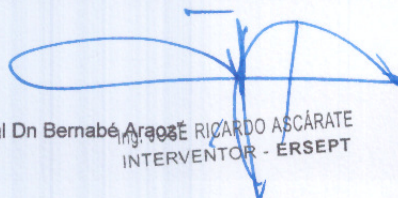
2.2 **Presentación por Intimación. Plazo:** tendrán treinta (30) días corridos de recibida la notificación para iniciar los trámites pertinentes.

2.3 **Incomparencia ante la Intimación:** ante la incomparencia de los intimados o falta de presentación durante el plazo establecido, se aplicarán los cargos establecidos en el Régimen de Cargos Adicionales por Incumplimiento, más las restricciones correspondientes.

3 Procedimiento.

3.1.- **Para los casos descriptos en los apartados 2.1 y 2.2 se aplicará el siguiente procedimiento:** Una vez iniciado el trámite, la SAT SAPEM relevará todas las situaciones de irregularidad jurídica, técnica, administrativa y comercial de la Urbanización Especial. En caso de corresponder inspección de las instalaciones para certificar su estado, podrá hacerlo conjuntamente con el ERSEPT y el presentante, a los que deberá notificar con una antelación mínima de 3 días hábiles de la inspección. La SAT SAPEM dentro de los 30 días de iniciado el trámite, elevará al ERSEPT, previa notificación al presentante, una propuesta de Plan de Normalización que contendrá:

i) los condicionamientos técnicos necesarios para operar el servicio, las obras necesarias para adaptar la infraestructura existente a la indicada y el plazo para su ejecución, conjuntamente con un diagnóstico detallado de la situación actual de las redes internas de agua potable y saneamiento y un inventario de las obras y conexiones existentes;



RICARDO ASCÁRATE
INTERVENTOR - ERSEPT

ERSEPT

*Ente Único de Control y Regulación
de los Servicios Públicos Provinciales de Tucumán*



CONTINUACION DE RESOLUCION N°

1051/24

06/21
ERSEPT

- ii) los cargos, tasas y gravámenes omitidos;
- iii) la tarifa aplicable en condiciones de irregularidad, la totalidad de los cargos, si existiera deuda comercial exigible durante el período de irregularidad y restricciones pertinentes asociados al incumplimiento
- iv) la tarifa que correspondiere en condiciones de regularidad y la deuda comercial exigible;
- v) trámites administrativos y jurídicos pendientes;
- vi) informe técnico y económico de las consecuencias de la irregularidad en el Sistema de Agua Potable y Saneamiento.

El presentante podrá realizar ante el ERSEPT, observaciones a la propuesta de Plan de Normalización, dentro de los 5 cinco días hábiles de notificado el mismo por la SAT SAPEM.

El ERSEPT, previa evaluación de la propuesta y de las observaciones del presentante, si las hubiera, determinará mediante Resolución los condicionamientos del Plan de Normalización teniendo en cuenta la sustentabilidad del sistema sanitario y la salubridad de los usuarios, fijando los plazos de ejecución.

Dicho Plan de Normalización formará parte integrante del Convenio de Regularización que suscribirá la SAT SAPEM con el presentante, dentro de los 5 días de quedar firme la Resolución del ERSEPT.

Asimismo, con la presentación del Plan de Normalización. La SAT SAPEM deberá proceder al alta comercial si correspondiere, del servicio brindado a la Urbanización Especial aplicando tarifa en condiciones de regularidad, debiendo informar de ello al ERSEPT.

Si cumplido el plazo, no se firmara el Convenio de Regularización, continuarán los trámites administrativos, comerciales y judiciales pertinentes para llevar adelante el Plan de Normalización del Servicio, perdiendo el presentante los beneficios del presente Régimen de Regularización, aplicándose el Régimen de Cargos Adicionales por Incumplimientos. La SAT SAPEM comunicará a la administración de la Urbanización Especial la situación de irregularidad y fecha de restricción del servicio con una antelación mínima de 20 (veinte) días hábiles, aplicando la tarifa que corresponda a dicha situación.

Finalización de las Obras y cumplimiento de condicionamientos: El firmante del Convenio de Regularización presentará ante la SAT SAPEM la Documentación Final Conforme a Obra.

La SAT SAPEM y el ERSEPT constatarán el cumplimiento de lo detallado en el Convenio de Regularización y firmarán las Actas de Inspección correspondientes a los trabajos requeridos, conjuntamente con el firmante del convenio.

Conjuntamente con la Documentación Final Conforme a Obra, el firmante deberá adjuntar:

A. Transferencia de la propiedad: Donación a través de documento público de los predios de pozos, estaciones de bombeo, reserva y plantas de tratamiento, y todo otro bien afectado al servicio sanitario. En caso de alguna imposibilidad deberá realizar los actos jurídicos suficientes y pertinentes hasta garantizar y/o efectivizar lo dispuesto en este apartado.


Ing. JOSÉ RICARDO ASCÁRATE
INTERVENTOR - ERSEPT

ERSEPT

*Ente Único de Control y Regulación
de los Servicios Públicos Provinciales de Tucumán*



GOBIERNO DE
TUCUMÁN

CONTINUACION DE RESOLUCION Nº

1051/24

07/21
ERSEPT

B. Acceso al emprendimiento: Autorización expresa, permanente e irrevocable de ingreso al emprendimiento para el personal de ERSEPT y de la SAT SAPEM.

C. Transferencia de Titularidad del Servicio de Energía Eléctrica asociados a los sistemas de bombeo y/o cualquier otro equipamiento con demanda eléctrica.

El ERSEPT emitirá la Resolución aprobatoria de la documentación Final Conforme a Obra, remitiendo copia a la SAT SAPEM para la preparación del Acta de Transferencia de la Obra.

La SAT SAPEM, el ERSEPT y el firmante rubricarán el Acta de Transferencia de la obra haciendo efectiva la incorporación de los bienes al Patrimonio Provincial.

El incumplimiento de alguna de las obligaciones de Regularización y plazos establecidos en este Régimen de Regularización dará por extinguido el Convenio perdiendo el firmante los beneficios del Régimen de Regularización, aplicándose el Régimen de Cargos Adicionales por Incumplimientos. La SAT SAPEM comunicará a la administración de la Urbanización Especial la situación de irregularidad y fecha de restricción del servicio con una antelación mínima de 20 (veinte) días hábiles, aplicando la tarifa que corresponda a dicha situación.

3.2 -Para el caso descrito en el apartado 2.3 se aplicará el siguiente procedimiento:

Vencido el plazo de la intimación sin que se hubiera presentado el intimado en el plazo establecido, la SAT SAPEM relevará todas las situaciones de irregularidad jurídica, técnica, administrativa y comercial. Elevará al ERSEPT una propuesta de Plan de Normalización que contendrá:

i) los condicionamientos técnicos necesarios para operar el servicio, las obras necesarias para adaptar la infraestructura existente a la indicada y el plazo para su ejecución, conjuntamente con un diagnóstico detallado de la situación actual de las redes internas de agua potable y saneamiento y un inventario de las obras y conexiones existentes;

ii) los cargos, tasas y gravámenes omitidos:

iii) la tarifa aplicable en condiciones de irregularidad, la totalidad de los cargos, deuda comercial exigible durante el período de irregularidad y restricciones pertinentes asociados al incumplimiento:

iv) la tarifa correspondiente a las condiciones de regularidad y deuda comercial exigible;

v) trámites administrativos y jurídicos pendientes;

vi) informe técnico y económico de las consecuencias de la irregularidad en el Sistema de Agua y Saneamiento.

El ERSEPT, previa evaluación de la propuesta, determinará mediante Resolución los condicionamientos del Plan de Normalización. Para ello tendrá en cuenta la sustentabilidad del sistema sanitario y la salubridad de los usuarios, fijando los plazos de cumplimiento.

Además, dispondrá al empadronamiento de oficio como USUARIOS de aquellas Urbanizaciones Especiales que usufructúen de los servicios con la tarifa que correspondiere a la situación de irregularidad. Asimismo, quedarán obligados al pago

Ing. JOSÉ RICARDO ASCÁRATE
INTERVENTOR ERSEPT

ERSEPT

*Ente Único de Control y Regulación
de los Servicios Públicos Provinciales de Tucumán*



GOBIERNO DE
TUCUMÁN

CONTINUACION DE RESOLUCION N°

1051/24

08/21

ERSEPT

de cánones y cargos adicionales correspondientes que contemplen los costos directos e indirectos que la SAT SAPEM deba o haya debido afrontar por el uso irregular de los servicios.

Asimismo, la SAT SAPEM comunicará a la administración de la Urbanización Especial la situación de irregularidad y fecha de restricción del servicio con una antelación mínima de 20 (veinte) días hábiles.

Ing. JOSÉ RICARDO ASCÁRATE
INTERVENTOR - ERSEPT

ERSEPT

*Ente Único de Control y Regulación
de los Servicios Públicos Provinciales de Tucumán*



CONTINUACION DE RESOLUCION N°

1051/24

09/21
ERSEPT

ANEXO II

Régimen de Cargos Adicionales por Incumplimiento

Se establecen como Cargos Adicionales por Incumplimiento los siguientes:

1. La facturación del Servicio de agua potable con tarifa regular a partir del vencimiento del plazo establecido para iniciar los tramites pertinentes.
2. Un recargo del 14% adicional sobre la tarifa regular facturada, que se mantendrá hasta que se complete el proceso de regularización y traspaso del servicio. Este concepto se asocia al costo de capital que le genera al sistema la falta de transferencia de la propiedad asociada al servicio.

Ing. JOSÉ RICARDO ASCÁRATE
INTERVENTOR - ERSEPT

CONTINUACION DE RESOLUCION N° **1051/24** **10/21**
ERSEPT

ANEXO III
REGLAMENTO DEL USUARIO
CAPITULO I
ASPECTOS GENERALES

Artículo 1.1: Objeto del Reglamento del Usuario

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas que regulen las relaciones entre los Usuarios, la Entidad Administradora siendo generalmente el Consorcio de los Propietarios y/o Consejo de Administración y/o el Desarrollador, la SAT SAPEM y el Ente Regulador respectivamente, conforme a las definiciones establecidas en su Art. 1.2 y en el marco de lo establecido por la Ley Provincial N° 6529, N° 6445 y N°8479 y demás normas concordantes.

Artículo 1.2: Definiciones

Redes Internas de la Urbanización Especial: Es la constituida por la prolongación de las cañerías de las instalaciones internas de los inmuebles servidos, desde la línea perimetral de cada lote, la llave maestra o el medidor de caudales (si este existiera), lo que se encuentre en primer término medido en el recorrido de la cañería y en sentido de egreso de la propiedad hasta la conexión a la cañería distribuidora de agua del sistema público a cargo de la SAT SAPEM, en el caso de conexiones de agua potable o desde la línea municipal hasta la colectora cloacal, en el caso de conexiones cloacales.

Ente Regulador: El Ente creado por la Ley N° 8.479 denominado Ente Único de Control y Regulación de los Servicios Públicos Provinciales de Tucumán (ERSEPT) o quien lo suceda o reemplace.

Urbanizaciones Especiales: Incluye todo fraccionamiento de inmuebles destinados a la ejecución de Barrios Cerrados o Privados y/o Country, etc. En un todo de acuerdo a lo determinado por Decreto 541-3 (ME) de fecha 15 de marzo de 2013.

Inmueble: toda fracción o unidad funcional que tenga construcción o no.

Notificación fehaciente: Se considerará como tal a aquella que conforme a las disposiciones del derecho de fondo permita tener por cierto su fecha, contenido y recepción en el domicilio del notificado.

Prestador: La SAT SAPEM quien administra y explota el servicio de agua potable y desagües cloacales en el ámbito geográfico de la Provincia de Tucumán, siempre que tales servicios no fueran prestados por disposición de la Provincia por las municipalidades, comunas y/o cooperativas/asociaciones.

Entidad Administradora: Es el Consorcio de Propietarios de la Urbanización Especial, el Desarrollador o quien por voluntad de los propietarios ejerza la administración de la Urbanización Especial.

Usuario: La persona física o jurídica que sea propietaria, poseedora o tenedora de lotes que reciban o deban recibir el suministro del Servicio (agua potable y/o desagües cloacales), según lo dispuesto en las Normas aplicables. Son usuarios actuales las personas físicas o jurídicas cuyos domicilios se encuentran en las áreas servidas y son usuarios potenciales quienes estén en las áreas de expansión o remanente.

Artículo 1.3: Autoridad de Aplicación

La Autoridad de Aplicación del presente Reglamento será el ERSEPT quedando bajo su jurisdicción todos los aspectos vinculados al control de la aplicación y cumplimiento de

ERSEPT

*Ente Único de Control y Regulación
de los Servicios Públicos Provinciales de Tucumán*



GOBIERNO DE
TUCUMÁN

CONTINUACION DE RESOLUCION N°

1051/24

11/21
ERSEPT

las normas establecidas en el presente, así como su interpretación y la aplicación de los procedimientos o sanciones que pudieran corresponder, de acuerdo con las Normas aplicables.

Artículo 1.4: Normas aplicables e Interpretación del Reglamento del Usuario

1.4.1 Las normas aplicables en el presente Reglamento serán, en el orden de prelación que se indica:

1. La Ley Provincial N° 8479 de creación del ERSEPT.
2. La Ley Provincial N° 6529, Decretos Reglamentarios y sus modificatorios.
3. La Ley Provincial N° 6445.
4. La Ley Provincial N° 7139.
5. La normativa establecida en el presente Reglamento.
6. Las resoluciones dictadas o que dicte el Ente Regulador en ejercicio de su facultad regulatoria y que contengan obligaciones, prescripciones o prohibiciones dirigidas a la SAT SAPEM y/o a los Usuarios.

1.4.2 Este Reglamento deberá ser interpretado en forma armónica e integral de acuerdo a las siguientes pautas:

- a) El orden de sus capítulos y cláusulas no debe ser interpretado como un orden de prelación entre ellos salvo cuando expresamente se indica lo contrario.
- b) Los títulos utilizados en el mismo sirven sólo de referencia y no afectarán la interpretación de su texto.
- c) Todos los plazos en días establecidos en el presente, se entienden como días hábiles administrativos, salvo indicación expresa en contrario. Los plazos indicados en meses y años, se consideran por períodos calendarios.
- d) En caso de discrepancia o dudas sobre la interpretación de las cláusulas de este Reglamento prevalecerán los criterios establecidos por las normas aplicables del apartado 1.4.1 en el orden de prelación indicado.

Artículo 1.5: Principios generales

1.5.1 La SAT SAPEM, la Entidad Administradora de la Urbanización Especial, los Usuarios de la Urbanización Especial y el Ente Regulador constituyen un sistema integral e indivisible, mediante el cual las necesidades sanitarias básicas de los habitantes son satisfechas a través de las prestaciones y contra prestaciones propias del servicio público de agua potable y cloacas, sujetas a la regulación y control aplicable.

1.5.2 El acabado cumplimiento del objeto primordial de tal sistema así como de sus objetivos derivados se basa exclusivamente en el funcionamiento armónico, solidario y equilibrado del mismo, el cual requiere de las partes el respeto mutuo de los derechos y del cumplimiento de sus respectivas obligaciones, en el marco del ejercicio legítimo de la autoridad de aplicación por parte del Ente Regulador.

1.5.3 La SAT SAPEM debe proveer y desarrollar el servicio, promoviendo así la seguridad y protección de la salud a través de la normal utilización del mismo asegurando las condiciones de calidad, cantidad y continuidad establecidas por las normas aplicables, un trato equitativo y digno al usuario, y proveyendo información adecuada y veraz, para lo cual tiene derecho y requiere de la percepción como contra prestación en tiempo y forma de las tarifas razonables y justas.

ERSEPT

*Ente Único de Control y Regulación
de los Servicios Públicos Provinciales de Tucumán*



CONTINUACION DE RESOLUCION N°

1051/24

12/21
ERSEPT

1.5.4 El Usuario, que a través de la SAT SAPEM y la Entidad Administradora, gozan del servicio, tiene derecho a que se le suministre, con la calidad, cantidad y continuidad establecidas por las normas aplicables, el servicio de agua potable y de desagües cloacales, estando obligado a abonar en tiempo y forma el precio del servicio, a cumplir con el reglamento en vigor y normas aplicables.

1.5.5 El Ente Regulador debe asegurar el necesario equilibrio del sistema, tendiente a satisfacer las necesidades de la población, la retribución justa y razonable al Prestador y la debida tutela de los derechos del Usuario, estableciendo las reglamentaciones que determinen las relaciones entre Prestador y Usuario, controlando en forma permanente los Servicios que se presten y las tarifas aplicables, y resolviendo en única instancia administrativa los conflictos que se susciten entre usuarios y prestador o entre usuarios entre sí.

Artículo 1.6: Publicidad

Este Reglamento deberá estar disponible para ser consultado en todas las oficinas comerciales de la SAT SAPEM y en las oficinas y delegaciones del Ente Regulador. La SAT SAPEM deberá tener en sus oficinas y a disposición de los Usuarios una copia del presente Reglamento, debiendo entregar un ejemplar del mismo a quienes así lo requieran.

Artículo 1.7: Modificaciones del Reglamento

A propuesta de los Usuarios, de la SAT SAPEM, o de Oficio, el Ente Regulador podrá disponer modificaciones a este Reglamento, las cuales deberán ser publicadas con una antelación de treinta (30) días a su entrada en vigencia.

Artículo 1.8: Normas de procedimiento interno de la SAT SAPEM y de la Entidad Administradora:

Tanto las normas de procedimiento interno de la SAT SAPEM como las que establezcan la Entidad Administradora, en relación con los Usuarios, no podrán ser tales que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños, importen renuncia o restricción a los derechos de los Usuarios protegidos por este Reglamento y las Normas aplicables, o contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba, en perjuicio de los Usuarios. Dichas Normas deberán ser uniformes, generales y estandarizadas para todos los Usuarios.

CAPITULO 2

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO

Artículo 2.1: Derechos Generales del Usuario

Los derechos generales del Usuario se enumeran a continuación:

2.1.1 Derecho genérico: Todas las personas físicas o jurídicas que habiten en la Provincia de Tucumán tienen derecho a la provisión de agua potable, desagües cloacales e industriales, en la forma y condiciones que determine la Ley Provincial N° 6529 y sus reglamentaciones.

2.1.2 Usuarios Actuales. Los usuarios actuales gozan de los siguientes derechos:

a) A la prestación del servicio conforme al nivel de calidad que establezcan las normas aplicables y el ERSEPT

CONTINUACION DE RESOLUCION N°

1051/24

12/21
ERSEPT

- b) De requerir, por intermedio de la Entidad Administradora, al ERSEPT la instalación y restablecimiento de la prestación del servicio en la forma y condiciones que determina esta ley y a exigir el cumplimiento de las metas que fije el Prestador.
- c) A conocer con la debida antelación, el régimen tarifario su composición, sus modificaciones y a recibir oportunamente las facturas correspondientes. De no ser recibidas en tiempo oportuno, subsiste la obligación de pagar en la fecha de su vencimiento. Toda factura deberá indicar claramente la fecha del vencimiento subsiguiente.
- d) En caso de error en los elementos o componentes esenciales de la facturación, tales como lectura del medidor en los servicios medidos o determinación del consumo en los servicios no medidos, montos totales y/o parciales, rangos de metros cúbicos y otros que, a criterio del ERSEPT, revista tal característica, el Ente podrá autorizar la suspensión del pago hasta la rectificación por parte de la SAT SAPEM de la correspondiente factura.
- e) A ser informado por la SAT SAPEM y el ERSEPT en forma fácil, rápida y cercana al lugar de prestación del servicio sobre todos aquellos aspectos vinculados al mismo para el adecuado ejercicio de sus derechos.
- f) Solicitar, mediante la Entidad Administradora, ante la SAT SAPEM la adecuada prestación del servicio y planes y metas fijadas.
- g) Recurrir mediante la Entidad Administradora, ante el Ente Regulador, cuando el nivel del servicio sea inferior al establecido y la SAT SAPEM no hubiera atendido el reclamo a que se refiere el inciso anterior, para que le ordene a ésta la adecuación del mismo a los términos dispuestos.
- h) Recibir información general sobre los servicios que la SAT SAPEM preste, en forma suficientemente detallada para el ejercicio de sus derechos como Usuarios.
- i) Reclamar mediante la Entidad Administradora ante la SAT SAPEM, cuando se produjeran alteraciones en las facturas que no coincidan con el régimen tarifario publicado.

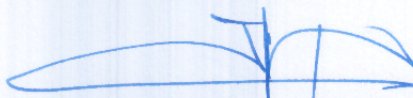
2.1.3 Usuarios Potenciales. Los Usuarios potenciales tienen derecho de estar informados sobre el cumplimiento de los planes de operación y expansión y de solicitar al ERSEPT su cumplimiento.

Artículo 2.2: Derechos Particulares del Usuario en relación con la SAT SAPEM

Sin perjuicio de los derechos generales enumerados en el Art. 2.1 del Presente Reglamento el Usuario goza de los siguientes derechos particulares en relación con la SAT SAPEM:

2.2.1 Recepción de información gratuita: Recibir, a su requerimiento, y en forma gratuita, aquella información específica y razonable que le permita ejercer sus derechos y conocer sus obligaciones, y prevenir los riesgos que puedan derivarse de sus acciones. En particular, el Usuario tendrá derecho a solicitar y obtener de la SAT SAPEM en forma escrita la información específica requerida sobre el Servicio suministrado.

2.2.2 Prestación del Servicio con calidad y eficiencia: Exigir a quien le corresponda, la prestación del Servicio conforme a los niveles de calidad y eficiencia según los estándares establecidos en las Normas Técnicas aplicables y según las responsabilidades delimitadas en el presente Reglamento.



Ing. JOSÉ RICARDO ASCARATE
INTERVENTOR - ERSEPT

CONTINUACION DE RESOLUCION N°

1051/24

13/21
ERSEPT

2.2.3 Respuesta a sugerencias e inquietudes: Recibir respuestas respecto de las sugerencias e inquietudes razonables que formule con relación al mejoramiento del Servicio. A tal fin, existirán canales de comunicación permanentes habilitados por la SAT SAPEM, que deberán ser de fácil acceso para el Usuario.

2.2.4 Petición y/o reclamos respecto a aspectos determinados del Servicio: Peticionar mediante la Entidad Administradora respecto de aspectos determinados del Servicio brindado o por brindar y efectuar los reclamos que pudieran corresponder frente a la SAT SAPEM, como consecuencia de cualquier incumplimiento de las obligaciones emergentes de este Reglamento y las Normas aplicables.

2.2.5 Inspección gratuita de la conexión domiciliaria: Requerir y recibir inspección gratuita, hasta dos veces en un mes, de la conexión domiciliaria por parte de la SAT SAPEM, en los casos de baja presión, insuficiente caudal de agua potable, o en aquellos casos que pueda estar en riesgo la salud pública, dentro de las cuarenta y ocho horas de formulado el requerimiento, de acuerdo a las Normas Aplicables. En caso de solucionarse el inconveniente previamente a la visita de la SAT SAPEM, el Usuario deberá comunicar la cancelación del requerimiento a aquél.

2.2.6 Información acerca de cortes del Servicio: Recibir la comunicación de cortes del Servicio o disminuciones temporarias en la presión y/o caudal de suministros con una antelación suficiente y por los medios adecuados, (prensa, radial y televisiva). Asimismo, el Usuario deberá recibir información acerca del radio afectado, la duración estimada del corte, las precauciones a adoptar y las razones por las cuales se lleva a cabo.

2.2.7 Servicio de abastecimiento de Emergencia: En caso que la interrupción en el servicio de agua potable fuera mayor de dieciocho (18) horas y originados por el prestador, la SAT SAPEM deberá proveer al Usuario que lo solicite un servicio de abastecimiento de emergencia gratuito que permita satisfacer las necesidades básicas de higiene y bebida.

2.2.8 Documentación para trámites relacionados con el Servicio. Conocer con la debida antelación la documentación necesaria para la realización de los trámites relacionados con el Servicio. En particular, la SAT SAPEM deberá minimizar los requisitos, estableciendo procedimientos ágiles y no burocráticos.

2.2.9 Cuadro Tarifario aplicable y/o modificaciones al mismo: Conocer el Cuadro Tarifario aplicable y sus sucesivas modificaciones, de acuerdo a lo establecido en las Normas aplicables.

2.2.10 Recepción de la factura con la antelación suficiente: Recibir a través de la Entidad Administradora la factura en el domicilio postal declarado, con una antelación suficiente a su vencimiento no menor a los cinco (5) días hábiles, sin perjuicio de que, en caso de no recibir la factura en tiempo oportuno, subsista la obligación de pago, para lo cual cada factura llevará impresa la próxima fecha de vencimiento.

2.2.11 Información referente a la facturación: Recibir información, a través de las mismas facturas, de los elementos necesarios que le permitan conocer los valores tarifarios aplicados y calcular los precios que le son facturados.

2.2.12 Importes mal facturados: Reclamar mediante la Entidad Administradora ante la SAT SAPEM cuando los importes facturados por éstos no se correspondan con el Régimen Tarifario o Cuadro Tarifario vigente. Una vez formulado el reclamo, el //

ERSEPT

*Ente Único de Control y Regulación
de los Servicios Públicos Provinciales de Tucumán*



CONTINUACION DE RESOLUCION N°

1051/24

14/21
ERSEPT

//Usuario no podrá ser intimado al pago de la factura reclamada si se aviniere a cancelar el monto que resulte de la resolución de su reclamo.

2.2.13 Situaciones de potencial riesgo sanitario: Solicitar y obtener de la SAT SAPEM la investigación de aquellas situaciones consideradas por el Usuario como de potencial riesgo sanitario, siempre y cuando ello sea razonable conforme a las Normas aplicables.

2.2.14 Conducta irregular u omisión de la SAT SAPEM; Reclamar ante la propia SAT SAPEM por cualquier conducta irregular u omisión del mismo o sus agentes, que pudieren afectar sus derechos, perjudicar el Servicio o el medio ambiente.

2.2.15 Conexión al Servicio: Gestionar la solicitud de conexión ante la Entidad.

Artículo 2.3: Derechos Particulares del Usuario en relación con el Ente Regulador.

Sin perjuicio de los derechos generales enumerados en el Art. 2.1 del Presente Reglamento el Usuario goza de los siguientes derechos particulares en relación con el Ente Regulador:

2.3.1 Interposición de Reclamo: Reclamar ante el Ente Regulador, cuando no hubiere sido atendido o hubiere sido denegada su pretensión por el Consorcio de Administración o la SAT SAPEM.

2.3.2 Reclamo por Niveles de Servicio no Adecuados: presentar reclamo ante el Ente Regulador, previo reclamo en la Prestadora SAT-SAPEM.

2.3.3 Denuncia por conducta irregular, omisión o daños imputables a la SAT SAPEM: Interponer mediante la Entidad Administradora, Denuncias ante el Ente Regulador, cualquier conducta irregular u omisión de la SAT SAPEM o sus agentes que pudieren afectar sus derechos, perjudicar el Servicio o el medio ambiente, así como por cualquier daño que se produjere en ocasión o como consecuencia de la prestación del Servicio, siempre que le sea imputable al Prestador.

Artículo 2.4: Obligaciones particulares del Usuario en relación con la SAT SAPEM

Sin perjuicio de las obligaciones generales que surgen del cumplimiento de lo establecido por las Normas aplicables y del debido uso racional y solidario del servicio, el Usuario debe cumplimentar en relación a la SAT SAPEM, las siguientes obligaciones particulares:

2.4.1 Obligatoriedad de la conexión y del pago del servicio: Los propietarios, consorcios de propietarios, los poseedores y tenedores de inmuebles estarán obligados:

a) a conectar los inmuebles, respectivos al servicio, una vez que el mismo esté disponible y ello haya sido notificado a los propietarios, o al consorcio de propietarios, a los poseedores o tenedores;

b) a instalar a su cargo los servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal según normas vigentes del Municipio correspondiente y del Ente Regulador;

c) al pago en tiempo y forma de la conexión domiciliaria y del servicio y de todo otro cargo con arreglo a las disposiciones del régimen tarifario, cuadro tarifario y normas aplicables.

2.4.2 Fuentes alternativas de agua potable: El usuario no podrá mantener fuente alternativa de agua potable sin el debido permiso del ERSEPT con arreglo a las normas vigentes. Las autorizaciones que se confieran a este efecto, serán dadas siempre que no exista riesgo para la salud pública, la protección de la fuente de agua o el servicio público que presta y serán registradas por la SAT SAPEM, con conocimiento del Ente Regulador. Las denegatorias podrán ser recurridas ante el Ente Regulador por los//

CONTINUACION DE RESOLUCION N°**1051/24****16/21
ERSEPT**

//interesados. En ambos casos el Ente Regulador controlará y podrá modificar la decisión de la SAT SAPEM.

2.4.3 Desagües cloacales y desagües pluviales: Detectada la descarga de pluviales al sistema cloacal de la SAT SAPEM, ésta procederá a emplazar al infractor para que realice la descarga a la acequia o vereda correspondiente, otorgándole un plazo de hasta sesenta (60) días a partir de la notificación fehaciente del emplazamiento. En caso que el infractor realice las obras exigidas, éste deberá solicitar inspección a la SAT SAPEM a los efectos de la verificación pertinente. Vencido el plazo estipulado, sin que el infractor hubiere realizado las obras correspondientes, quedará sujeto a la aplicación de sanciones.

2.4.4 Mantenimiento y reparación de las instalaciones domiciliarias internas: mantener las instalaciones internas del inmueble en adecuadas condiciones de funcionamiento de forma tal que no alteren el funcionamiento de la red interna de la Urbanización Especial ni la externa del sistema público ni contaminen el agua en distribución, conforme a lo establecido en las Normas aplicables y efectuar las reparaciones a su cargo en las instalaciones domiciliarias internas que ocasionen fugas, pérdidas de agua o perjuicios a terceros. En caso que un hecho contaminante tuviere origen en las instalaciones internas del inmueble, el Usuario que lo hubiere originado será responsable de las consecuencias generadas por aquél y pasible de las penalidades establecidas en las normas aplicables.

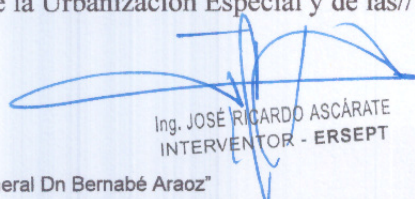
2.4.5 Conexión clandestina: Está prohibido realizar conexiones a las redes externas por cuenta propia o por terceros, y quienes realicen estas acciones serán pasibles de multas sin perjuicio de los daños ocasionados.

2.4.6 Vertido de efluentes no autorizados: No realizar vertidos de efluentes no autorizados por las Normas aplicables. En caso de incumplimiento, serán pasibles de sanción.

2.4.7 Cuerpos extraños al sistema de desagües cloacales: No realizar descargas de cuerpos extraños no habituales por el sistema de desagües cloacales que ocasionen o pudieren ocasionar bloqueos en el mismo. Para los casos de bloqueos en la conexión domiciliaria, cuya reparación no esté comprendida en las obligaciones específicas de la SAT SAPEM, ésta podrá exigir al Usuario responsable el pago de los trabajos de desbloqueo realizados.

2.4.8 Ingreso de personal de la SAT SAPEM al inmueble servido : Permitir el ingreso de personal de la SAT SAPEM y/o del Ente Regulador debidamente identificado, a efectos de realizar trabajos atinentes al Servicio, inspecciones o muestreo de los efluentes descargados a las redes de desagües cloacales., cuando así correspondiera, o para la realización de inspecciones por razones de emergencia del Servicio. En todos los casos, las visitas deberán realizarse en horario razonable y el personal correspondiente deberá vestir uniforme identificatorio exhibiendo credenciales adecuadas. Dichas credenciales deberán encontrarse en buen estado de conservación e incluir la fotografía de su titular. La restricción de horario podrá ser exceptuada en caso de graves emergencias operativas.

2.4.9 Manipulación de las instalaciones internas de la Urbanización Especial y de las//



Ing. JOSÉ RICARDO ASCÁRATE
INTERVENTOR - ERSEPT

CONTINUACION DE RESOLUCION Nº

1051/24

**17/21
ERSEPT**

//externas del sistema público: Está absolutamente prohibido al Usuario toda manipulación de las instalaciones internas de la Urbanización Especial y de las externas del Sistema Público. En caso de verificarse el incumplimiento a las Normas vigentes, estará a su cargo el costo de la reparación del daño causado y de las inspecciones y verificaciones incurridas.

2.4.10 Directrices y Recomendaciones de uso: El Usuario está obligado a respetar las Directrices y Recomendaciones de uso del Servicio que dicte y difunda el Prestador en uso de sus atribuciones contractuales o de las que surgen de las Normas aplicables. En particular, el Usuario está obligado a respetar y cumplimentar los horarios, modalidades y restricciones del uso del agua potable en riego de jardines, limpieza de veredas, lavado de vehículos y otras establecidas o que se establezcan.

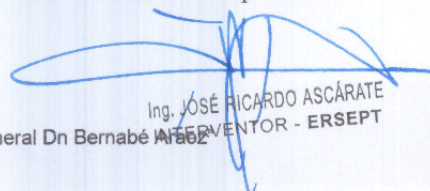
2.4.11 Pago de Multas: Las infracciones por uso indebido del servicio, conexiones clandestinas, rotura de instalaciones por culpa del Usuario, violación de precintos colocados por la SAT SAPEM en los casos de suspensión y/o restricción del servicio y en general a lo establecido por este Reglamento, harán pasible a los Usuarios causantes, de las Multas y todos los gastos originados por daño en las instalaciones y/o a terceros.

**CAPITULO 3
DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL PRESTADOR
EN RELACION CON LOS USUARIOS**

Artículo 3.1: Derechos Generales del Prestador

Los derechos generales del Prestador se enumeran a continuación:

- a) Realizar todas las tareas relativas a la producción, tratamiento, distribución y comercialización de agua potable, la recolección, tratamiento final de aguas residuales domiciliarias, incluyéndose también aquellos efluentes industriales y de otras fuentes que el régimen en vigencia permita se viertan al sistema cloacal. Realizarán todos los actos jurídicos necesarios para el cumplimiento de sus fines.
- b) El Prestador, con la debida autorización, podrá captar aguas superficiales de ríos y cursos de agua provinciales superficiales y subterráneas, para la prestación del servicio de agua potable, comprometiendo un uso racional.
- c) Prepararán planes de mejoras y expansión e inversión; en los términos previstos en las disposiciones aprobadas por el ERSEPT, teniendo presente la necesidad de incrementar la eficiencia del sistema en su conjunto. A tal efecto podrán requerir la reconversión de derechos de agua afectados a otros usos, para que los mismos sean asignados a agua potable y saneamiento.
- d) Actuarán como sujeto expropiante en caso de ocupación temporaria con aprobación previa del Ente Regulador.
- e) Solicitar la constitución de restricciones al dominio y servidumbre por parte del Ente Regulador, en los términos del Código Civil.
- f) Administrar y mantener los bienes afectados al servicio Público, en las condiciones que se establecen en las Normas aplicables.
- g) Acordar con otras empresas prestatarias de servicios públicos, instituciones o particulares, el uso común del suelo o subsuelo, cuando sea necesario para la//


Ing. JOSÉ RICARDO ASCARATE
INTERVENTOR - ERSEPT

CONTINUACION DE RESOLUCION N°

1051/24

18/21
ERSEPT

//construcción y explotación de las obras previstas y los planes aprobados. Los costos que estos trabajos demanden serán abonados por la Prestadora.

h) Proceder de oficio a la anulación de fuentes alternativas de captación o recepción de agua o desagües cloacales respectivamente. En caso de oposición, podrán requerir la intervención del Ente Regulador.

i) Cuando se detecten infracciones cometidas por la Entidad Administradora, los usuarios o terceros que ocasionen la contaminación o perjuicio en sus servicios y/o instalaciones, la SAT SAPEM deberá informar al Ente Regulador para que adopte las medidas correspondientes.

j) Cuando se compruebe deficiencias en las instalaciones conectadas al sistema Público, que perturben la normal prestación de los servicios u ocasionen perjuicios a terceros. La SAT SAPEM podrá, previa intimación, disponer el corte del servicio.

k) Cobrar las tarifas por los servicios prestados como los reembolsos de obras, recargos y liquidaciones, pudiendo demandar judicialmente su cumplimiento por la vía del apremio establecida en el Código Tributario de la provincia o del juicio ejecutivo, según corresponda.

l) Con autorización previa del Ente Regulador podrá comercializar excesos de producción de agua potable o capacidad cloacal y productos del tratamiento de efluentes cloacales o agua cruda, siempre que ello no signifique un perjuicio a los usuarios.

Artículo 3.2: Derechos particulares del Prestador en relación con los Usuarios
Sin perjuicio de lo establecido por las normas aplicables en general, el Prestador goza de los siguientes derechos particulares en relación con los Usuarios:

3.2.1 Imposición de la conexión obligatoria del servicio de agua potable y cloacas: Una vez que se encuentre disponible el servicio y previa notificación a la correspondiente Entidad Administradora, el Prestador podrá emplazar a éstos y, en su caso imponer por la vía judicial, a la instalación a cargo de los mismos de los servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal según normas vigentes del Municipio correspondiente y del Ente Regulador y a conectar los inmuebles respectivos al servicio con la obligación del pago en tiempo y forma de la conexión domiciliaria y del servicio y de todo otro cargo con arreglo a las disposiciones del régimen tarifario y cuadro tarifario aplicable.

3.2.2 Facturación y cobro de los Servicios prestados: Facturar y percibir en tiempo y forma los importes, cargos y tasas que corresponden por la conexión, desconexión y todo otro que surja de la prestación de los Servicios a su cargo con arreglo al Régimen y Cuadro Tarifario aplicable.

3.2.3 Imposibilidad de lectura del medidor de agua potable: Para el caso de Régimen Tarifario Medido y de imposibilidad de lectura del medidor y con razón fundada, el Prestador podrá estimar los volúmenes a facturar, siempre que ello no se realice en más de dos (2) ocasiones en el año, y por un lapso total anual no mayor de cuatro meses.

3.2.4 Restricción y corte del Servicio por falta de pago: Proceder de acuerdo a lo establecido por la normativa Provincial, y normas aplicables emitidas por el ERSEPT, a la restricción o corte del servicio por mora o falta de pago.



Ing. JOSÉ RICARDO ASCÁRATE
INTERVENTOR - ERSEPT



CONTINUACION DE RESOLUCION N°

1051/24

**19/21
ERSEPT**

3.2.5 Control y custodia de las instalaciones y del debido uso del servicio: Ejercer el control y custodia de las instalaciones y la red externa del Sistema Público destinada a la prestación del Servicio así como del debido uso de dicho servicio.

3.2.6 Supresión de conexiones clandestinas: Realizar de oficio la supresión de conexiones clandestinas al servicio de agua potable y cloacas sin perjuicio de las acciones punitivas y resarcitorias que pudieran corresponder, con previa autorización del ERSEPT.

3.2.7 Imposición del cegamiento de pozos sépticos y desagües alternativos: Una vez disponible el servicio de cloaca y previa notificación a la Entidad Administradora, la SAT SAPEM podrá emplazar a éstos y, en su caso imponer por la vía judicial correspondiente, al cegamiento de pozos sépticos y desagües alternativos a cargo de los mismos,

3.2.8 Imposición del cegamiento y/o separación de desagües pluviales hacia instalaciones cloacales: Previa notificación a la Entidad Administradora, la SAT SAPEM podrá emplazar a éstos y, en su caso imponer por la vía judicial correspondiente, al cegamiento y/o separación de desagües pluviales hacia instalaciones cloacales sin perjuicio de las acciones punitivas que pudieran corresponder.

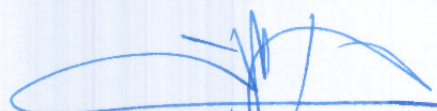
3.2.9 Inspección de instalaciones internas de los inmuebles: En caso de necesidad derivada de la correcta prestación y control del servicio prestado o a prestar o emergencia, actualizar datos físicos del inmueble podrá, previa autorización de su propietario, inspeccionar las instalaciones internas de los inmuebles ubicados dentro del Area Servida.

3.2.10 Instalación de medidores, mantenimiento y renovación de instalaciones externas pertenecientes al Sistema Publico y cambios tecnológicos: Realizar la instalación de medidores, su reemplazo, y en general todo acto que implique el mantenimiento y renovación de instalaciones externas, en un todo de acuerdo con las normas aplicables en general. Asimismo podrá introducir los cambios técnicos que hagan a la mejor prestación del Servicio, con la correspondiente autorización del Ente Regulador y notificando a la Entidad Administradora y a los Usuario cuando éste se vea involucrado directamente.

3.2.11 Directrices y Recomendaciones de uso: Dictar y difundir directrices y recomendaciones de uso del Servicio en uso de sus atribuciones o de las que surgen de las Normas aplicables. En particular puede establecer horarios, modalidades y restricciones del uso del agua potable en riego de jardines, limpieza de veredas, lavado de vehículos y toda otra que surja de disposiciones generales o particulares que establezca o apruebe el Ente Regulador tanto en circunstancias normales como en situaciones de emergencia.

3.2.12 Normas de Procedimientos de los Usuarios ante el Prestador: Dictar y difundir normas de procedimientos de los Usuarios ante la SAT SAPEM, en uso de sus atribuciones o de las que surgen de las Normas aplicables y en un todo de acuerdo con lo establecido en el presente Reglamento.

3.2.13 Sanciones previstas en el Régimen Tarifario: Aplicar las sanciones previstas en el Régimen Tarifario aplicable y otras previstas en el presente Reglamento del Usuario,


Ing. JOSÉ RICARDO ASCÁRATE
PRESIDENTE - ERSEPT

ERSEPT

*Ente Único de Control y Regulación
de los Servicios Públicos Provinciales de Tucumán*



CONTINUACION DE RESOLUCION N°

1051/24

20/21

ERSEPT

previo descargo de la Entidad Administradora o el Usuario, cuando se comprobare violación de las obligaciones, fraude o violación a las normas de protección del medio ambiente, daño a las instalaciones externas perteneciente al Sistema Público, uso inapropiado del servicio o manipulación de medidores, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes o que pudieran corresponder.

3.2.14 Imposición de Multas: Aplicar multas a la Entidad Administradora o los Usuarios en casos de rotura de instalaciones, uso indebido del servicio, conexiones clandestinas y/o violación de precintos.

Artículo 3.3 Obligaciones particulares del Prestador en relación con los Usuarios

Sin perjuicio de lo establecido por las normas aplicables en general, la SAT SAPEM tiene las siguientes obligaciones particulares en relación con los Entidades Administradoras:

3.3.1 Prestación del Servicio: Prestar el servicio público de agua potable y/o cloacas definido en las normas aplicables en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, calidad, generalidad y obligatoriedad, de manera que se logre la satisfacción de las necesidades de los usuarios y la protección del ambiente.

3.3.2 Calidad del Servicio: Mantener en todo el tiempo en la prestación del servicio los niveles de calidad y eficiencia exigidos en las normas aplicables.

3.3.3 Mejoramiento y Expansión del Servicio: Proveer al mejoramiento continuo y a la expansión del servicio de acuerdo a las metas y objetivos establecidos en los respectivos Planes de Operación y Expansión (POE) y en las normas aplicables.

3.3.4 Servicio de emergencia: Mantener y prestar un Servicio especializado y permanente de emergencias las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, con una oficina técnica y medios de reparación de urgencia, con capacidad para recibir reclamos. Esta información deberá figurar en la factura y en toda información que acompañe a la misma.

3.3.5 Facturación del Servicio: Emitir la factura del servicio prestado en un todo de acuerdo a lo establecido por el Régimen y Cuadro Tarifario aplicable y a las normas particulares que establezca el Ente Regulador, incluyendo toda la información requerida y necesaria para la determinación del precio total facturado y montos adeudados a la fecha de emisión de la factura.

3.3.6 Difusión de Información General: Publicar y difundir periódicamente información general a efectos de que los usuarios estén al tanto sobre la evolución del servicio, sus condiciones técnicas y económicas, su operación, sus mejoras y planes de inversión y expansión. En dicha difusión, deberá consignar como mínimo lo siguiente:

a) Tipo de servicio a proveer.

b) Fecha estimada de prestación efectiva.

c) Toda otra referencia de interés para el Usuario Actual o Potencial

3.3.7 Difusión de Información Particular: Publicar y difundir la información particular del servicio de base periódica o no periódica que establezcan las normas aplicables y el Ente Regulador.

3.3.8 Comunicación pública de Anormalidades del Servicio: Comunicar con la suficiente antelación mediante los medios masivos de difusión los cortes programados//


Ing. JOSÉ RICARDO ASCARATE
INTERVENTOR - ERSEPT

ERSEPT

*Ente Único de Control y Regulación
de los Servicios Públicos Provinciales de Tucumán*



GOBIERNO DE
TUCUMÁN

CONTINUACION DE RESOLUCION Nº

1051/24

21/21
ERSEPT

//de servicios indicando su duración y las recomendaciones y recaudos del caso. Deberá comunicar también inmediatamente toda anormalidad del servicio, sea prevista o imprevista que afecte sustancialmente la calidad o continuidad del mismo y las medidas y recomendaciones de mitigación y protección de la salud pública que pudieran corresponder.

3.3.9 Información a la Entidad Administradora sobre aspectos vinculados a la facturación: La SAT SAPEM informará, en forma oportuna, salvo razones de fuerza mayor, todo hecho de su responsabilidad que afecte lo facturado, como así también las previsiones que deberá adoptar el Usuario en relación con tal hecho.

3.3.10 Avisos y Notificación individual a los Usuarios: Se considerarán avisos o comunicaciones simples los realizados individualmente a los usuarios por intermedio de la factura o de anexos a ésta o de comunicaciones escritas realizadas al domicilio de facturación.

Corresponderá y se deberá producir aviso o comunicación simple en todos aquellos casos de novedades en la prestación del servicio y estado de deuda que involucre algún usuario individualmente y que no se produzca emplazamiento al mismo. Deberá notificarse de manera fehaciente, en el inmueble servido o en el domicilio donde se reciba la correspondiente factura, todos aquellos emplazamientos referidos a las normas aplicables y lo concerniente al presente reglamento.

3.3.11 Verificación, mantenimiento y sustitución de medidores: Verificar, mantener y eventualmente sustituir, en caso de funcionamiento incorrecto, y a su cargo, el medidor correspondiente a una conexión. Cuando la verificación, mantenimiento y/o sustitución del medidor no surgiera por pedido expreso de la Entidad Administradora, la SAT SAPEM deberá notificar a ésta. Si como resultado de la inspección y verificación existiesen diferencias entre el consumo registrado y el real apreciado, no podrá corregir, en forma retroactiva las facturaciones ya realizadas y deberá además, proceder al recambio del medidor informando previamente a la Entidad Administradora. Asimismo deberá comunicar el resultado de la misma y no podrá facturar en función de los consumos registrados hasta que dicha comunicación se efectivice fehacientemente. En caso de que la Entidad Administradora no esté de acuerdo con el resultado de la inspección y/o verificación podrá solicitar al ERSEPT su intervención.

3.3.12 Oficinas de Atención Pública: Habilitar y mantener dentro del Area Servida, locales apropiados para la atención al público en la cantidad y distribución geográfica que resulte adecuada, atendidas por personal competente en la materia, en las que puedan ser recibidos y tramitados las consultas y los reclamos de los usuarios en horarios comerciales. Los locales deberán tener carteles a la vista del público consignando que se encuentran a su disposición el Libro de Quejas, el Cuadro Tarifario y el Reglamento del Usuario.


Ing. JOSÉ RICARDO ASCÁRATE
INTERVENTOR - ERSEPT