

## MARCO REGULATORIO

### INDICE DE CAPITULOS

PREAMBULO

CAPITULO I: GENERAL

CAPITULO III: NORMAS DE SERVICIO

CAPITULO III: CONCESION DEL SERVICIO: AUTORIDADES Y RESPONSABLES DE LA CONCESION

CAPITULO IV: LA AGENCIA DE PLANIFICACION (APLA)

CAPITULO V: ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS)

CAPITULO VI: RELACIONES ENTRE LA CONCESIONARIA, EL ENTE REGULADOR Y LA AGENCIA DE PLANIFICACION

CAPITULO VII: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

CAPITULO VIII: PLANES DE MEJORAS, OPERACION, EXPANSION Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS (PMOEM)

CAPITULO IX: REGIMEN ECONOMICO Y TARIFARIO

CAPITULO X: CREACION DEL FONDO FIDUCIARIO

CAPITULO XI: INFORMACION A CARGO DE LA CONCESIONARIA

CAPITULO XII: INCUMPLIMIENTOS, RESPONSABILIDAD Y SANCIONES

CAPITULO XIII: REGIMENES ESPECIFICOS: PERSONAL, SEGUROS, BIENES Y CONTRATACIONES

CAPITULO XIV: PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE

ANEXO A.- NORMAS MINIMAS DE CALIDAD DE AGUA PRODUCIDA Y DISTRIBUIDA

ANEXO B.- NORMAS PARA DESAGÜES CLOACALES

ANEXO C.- SISTEMA Y FRECUENCIA DE EXTRACCION DE MUESTRAS

ANEXO D.- LINEAMIENTOS BASICOS PARA EL REGLAMENTO DE USUARIOS

ANEXO E.- REGIMEN TARIFARIO

PREAMBULO

CAPITULO I: GENERAL

ARTICULO 1º.- DEFINICION DEL SERVICIO

ARTICULO 2º.- ALCANCE DE LA PRESTACION

ARTICULO 3º.- AMBITO DE APLICACION

ARTICULO 4º.- OBJETIVOS

ARTICULO 5º.- DEFINICIONES

ARTICULO 6º.- REGIMEN DE AREAS

CAPITULO II: NORMAS DE SERVICIO

ARTICULO 7º.- CONDICIONES DE PRESTACION

ARTICULO 8º.- ALCANCES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

ARTICULO 9º.- REQUERIMIENTOS GENERALES

ARTICULO 10º.- COBERTURA DE SERVICIOS

ARTICULO 11º.- RENOVACION Y/O REHABILITACION

ARTICULO 12º.- NORMAS DE CALIDAD DE AGUA

ARTICULO 13º.- PRESION DE AGUA

ARTICULO 14º.- CAUDAL DE AGUA

ARTICULO 15º.- CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE

ARTICULO 16º.- INUNDACIONES POR DESBORDES DE DESAGÜES CLOACALES

ARTICULO 17º.- TRATAMIENTO DE EFLUENTES

CAPITULO III: CONCESION DEL SERVICIO: AUTORIDADES Y RESPONSABLES DE LA CONCESION

ARTICULO 18º.- SISTEMA DE CONCESION

ARTICULO 19º.-AUTORIDAD CONCEDENTE

ARTICULO 20º.- AUTORIDADES DEL MARCO REGULATORIO

ARTICULO 21º.- FACULTADES Y COMPETENCIAS DE LA AUTORIDAD DE APLICACION

ARTICULO 22º.- DEBERES Y ATRIBUCIONES DE LA CONCESIONARIA

CAPITULO IV: LA AGENCIA DE PLANIFICACION (APLA)

ARTICULO 23º.- MISION

ARTICULO 24º.- COMPETENCIA TERRITORIAL

ARTICULO 25º.- NATURALEZA JURIDICA

ARTICULO 26º.- LEGISLACION APLICABLE

ARTICULO 27º.- FACULTADES Y OBLIGACIONES

ARTICULO 28º.- REGIMEN DE CONTROL

ARTICULO 29º.- DIRECTORIO - GERENTE GENERAL

ARTICULO 30º.- PRESIDENTE Y VICEPRESIDENTE

ARTICULO 31º.- DURACION DEL MANDATO

ARTICULO 32º.- INHIBICIONES, INCOMPATIBILIDADES Y REMOCION

ARTICULO 33º.- FACULTADES DEL DIRECTORIO

ARTICULO 34º.- PATRIMONIO - DOMICILIO

ARTICULO 35º.- RECURSOS

ARTICULO 36º.- PRESUPUESTO

ARTICULO 37º.- COMISION ASESORA

CAPITULO V: ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS)

ARTICULO 38º.- MISION

ARTICULO 39º.- COMPETENCIA TERRITORIAL

ARTICULO 40º.- NATURALEZA JURIDICA

ARTICULO 41º.- LEGISLACION APLICABLE

ARTICULO 42º.- FACULTADES Y OBLIGACIONES...

ARTICULO 43º.- REGIMEN DE CONTROL

ARTICULO 44º.- DIRECTORIO

ARTICULO 45º.- PRESIDENTE Y VICEPRESIDENTE

ARTICULO 46º.- DURACION DEL MANDATO

ARTICULO 47º.- INHIBICIONES, INCOMPATIBILIDADES Y REMOCION.

ARTICULO 48º.- FACULTADES DEL DIRECTORIO

ARTICULO 49º.- PATRIMONIO

ARTICULO 50º.- RECURSOS

ARTICULO 51º.- PRESUPUESTO

ARTICULO 52º.- RECLAMOS Y DEMAS TRAMITES

ARTICULO 53º.- GERENTE GENERAL

ARTICULO 54º.- COMISION ASESORA - SINDICATURA DE USUARIOS - DEFENSOR DEL USUARIO

CAPITULO VI: RELACIONES ENTRE LA CONCESIONARIA, EL ENTE REGULADOR Y LA AGENCIA DE PLANIFICACION

ARTICULO 55º.- RELACIONES ENTRE LA CONCESIONARIA, EL ENTE REGULADOR Y LA AGENCIA DE PLANIFICACION. PRINCIPIO GENERAL

ARTICULO 56º.- COOPERACION DE LA CONCESIONARIA CON EL MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y

SERVICIOS, EL ENTE REGULADOR Y LA AGENCIA DE PLANIFICACION

ARTICULO 57º.- COOPERACION DE LA AGENCIA DE PLANIFICACION Y DEL ENTE REGULADOR CON LA CONCESIONARIA

CAPITULO VII: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

ARTICULO 58º.- DERECHO GENERICO

ARTICULO 59º.- CONDICIONES PARA SER USUARIO

ARTICULO 60º.- DERECHOS DE LOS USUARIOS

ARTICULO 61º.- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

ARTICULO 62º.- OFICINAS DE RECLAMOS

ARTICULO 63º.- OBLIGATORIEDAD A CARGO DE LOS ENTES PUBLICOS

ARTICULO 64º.- EXENCIONES Y SUBSIDIOS

ARTICULO 65°.- OBLIGADOS AL PAGO  
 CAPITULO VIII: PLANES DE MEJORAS, OPERACION, EXPANSION Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS (PMOEM)  
 ARTICULO 66°.- OBJETO  
 ARTICULO 67°.- ANALISIS DE LOS PLANES  
 ARTICULO 68°.- APROBACION DE PLANES  
 ARTICULO 69°.- MODIFICACION DE LOS PLANES  
 CAPITULO IX: REGIMEN ECONOMICO Y TARIFARIO  
 ARTICULO 70°.- REGIMEN ECONOMICO  
 ARTICULO 71°.- REVISIONES ECONOMICAS  
 ARTICULO 72°.- EQUILIBRIO ECONOMICO FINANCIERO DE LA CONCESION  
 ARTICULO 73°.- REGIMEN TARIFARIO  
 ARTICULO 74°.- PRINCIPIOS GENERALES  
 ARTICULO 75°.- ESTRUCTURAS TARIFARIAS  
 ARTICULO 76°.- TARIFA SOCIAL  
 ARTICULO 77°.- REBAJAS Y SUBSIDIOS DISPUESTOS POR EL PEN  
 ARTICULO 78°.- FACTURACION Y COBRO  
 ARTICULO 79°.- MORA. REGIMEN DE RECARGOS E INTERESES  
 ARTICULO 80°.- FACULTADES SOBRE LA DEUDA  
 ARTICULO 81°.- RESTRICCION Y CORTE DEL SERVICIO  
 ARTICULO 82°.- RECAUDACION PARA EL ENTE REGULADOR Y LA AGENCIA DE PLANIFICACION  
 ARTICULO 83°.- PRINCIPIO GENERAL  
 ARTICULO 84°.- INCLUSION EN LA TARIFA  
 ARTICULO 85°.- RECHAZOS DE SOLICITUDES  
 ARTICULO 86°.- REGLAMENTO DEL USUARIO  
 CAPITULO X: CREACION DEL FONDO FIDUCIARIO  
 ARTICULO 87°.- CREACION  
 ARTICULO 88°.- RECURSOS  
 ARTICULO 89°.- FUNCIONAMIENTO  
 ARTICULO 90°.- INVERSIONES  
 ARTICULO 91°.- PATRIMONIO DE AFECTACION ESPECIAL  
 ARTICULO 92°.- CARGOS ESPECIFICOS  
 ARTICULO 93°.-VIGENCIA  
 CAPITULO XI: INFORMACION A CARGO DE LA CONCESIONARIA  
 ARTICULO 94°.- PROVISION DE INFORMACION GENERAL  
 ARTICULO 95°.- VERIFICACION  
 ARTICULO 96°.- ACTUALIZACION  
 ARTICULO 97°.- PLAN Y MANUAL DE CUENTAS Y CONTABILIDAD REGULATORIAS.  
 ARTICULO 98°.- ESTUDIO DEL SERVICIO  
 ARTICULO 99°.- INFORMES DE LA CONCESIONARIA  
 ARTICULO 100°.- INFORMES A PRESENTAR POR LA CONCESIONARIA  
 ARTICULO 101°.- ANALISIS COMPARATIVO (BENCHMARKING)  
 ARTICULO 102°.- AUDITORES TECNICO Y CONTABLE  
 ARTICULO 103°.- PUBLICACION DE LA INFORMACION  
 CAPITULO XII: INCUMPLIMIENTOS, RESPONSABILIDAD Y SANCIONES  
 ARTICULO 104°.- NORMAS GENERALES  
 ARTICULO 105°.- SANCIONES  
 ARTICULO 106°.- PROCEDIMIENTO  
 ARTICULO 107°.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR  
 ARTICULO 108°.- PAUTAS DE INTERPRETACION  
 ARTICULO 109°.- RECURSOS  
 CAPITULO XIII: REGIMENES ESPECIFICOS: PERSONAL, SEGUROS, BIENES Y CONTRATACIONES  
 ARTICULO 110°.- NORMAS DEL REGIMEN LABORAL  
 ARTICULO 111°.- ACCIONARIADO  
 ARTICULO 112°.- SEGUROS  
 ARTICULO 113°.- DEFINICION DE LOS BIENES COMPRENDIDOS  
 ARTICULO 114°.- ADMINISTRACION  
 ARTICULO 115°.- MANTENIMIENTO  
 ARTICULO 116°.- RESPONSABILIDAD  
 ARTICULO 117°.- RESTITUCION  
 ARTICULO 118°.- PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACION  
 CAPITULO XIV: PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE  
 ARTICULO 119°.- PAUTA GENERAL  
 ARTICULO 120°.- OBLIGACION DE LA CONCESIONARIA  
 ARTICULO 121°.- EVALUACION DE IMPACTO AMBIENTAL  
 ARTICULO 122°.- CONTAMINACION HIDRICA  
 ANEXO A.- NORMAS MINIMAS DE CALIDAD DE AGUA PRODUCIDA Y DISTRIBUIDA  
 ANEXO B.- NORMAS PARA DESAGÜES CLOACALES  
 ANEXO C.- SISTEMA Y FRECUENCIA DE EXTRACCION DE MUESTRAS  
 ANEXO D.- LINEAMIENTOS BASICOS PARA EL REGLAMENTO DE USUARIOS  
 ANEXO E.- REGIMEN TARIFARIO

MARCO REGULATORIO  
 MARCO REGULATORIO PARA LA CONCESION DE LOS SERVICIOS DE PROVISION DE AGUA POTABLE Y DESAGÜES CLOACALES  
 PREAMBULO

El carácter de Derecho Humano de acceso al agua que se contempló en el Decreto N° 303/06, es el principio que ilumina el presente Marco Regulatorio. La interpretación y aplicación de cualquiera de sus normas no podrá implicar el conculcamiento de tal derecho. La empresa Agua y Saneamientos Argentinos S.A. creada mediante Decreto N° 304/06, debe asumir como objetivo primario asegurar la prestación del servicio de manera justa, eficiente y profesional: para lo cual se configuran los estímulos necesarios para que se lleve adelante una gestión prudente y adecuada de la empresa, que posibilite cumplir con equidad las metas a fin de satisfacer las necesidades sociales que deben ser cubiertas.

El principio de eficiencia debe ser entendido y aplicado de forma complementaria con el principio de equidad, por lo que en ninguna circunstancia los intervinientes podrán utilizar argumentos fundados en la incompatibilidad de ambos principios rectores.

Los funcionarios y empleados de los organismos, entidades y empresas intervinientes deben colaborar para asegurar, promover, controlar, y hacer cumplir los objetivos de los servicios y su prestación en condiciones de eficiencia, en beneficio de los usuarios presentes y futuros. Se entenderá como prestación eficiente aquella que, cumpliendo con los objetivos y las metas fijadas por las autoridades competentes, se base en la optimización de los recursos utilizados tanto en términos de costos unitarios de los mismos, como de cantidad de insumos utilizados, que resulten de buenas prácticas económicas y técnicas, teniendo en cuenta los costos de mercado de los insumos, dentro del país y en el extranjero, y la cantidad de insumos requeridos para cumplir objetivos similares por otras empresas de servicios de agua y saneamiento, tanto en el país como en el extranjero, en función de datos consistentes y comparables, disponibles al público, proveedores, contratistas y autoridades públicas.

La prestación eficiente se fundará en las mejores prácticas regulatorias, técnicas y gerenciales, las que deberán ser garantizadas mediante mecanismos que aseguren la transparencia y control adecuados.

Los instrumentos de verificación y control deberán estar basados en procedimientos que permitan a las entidades y empresas involucradas en la operación de los servicios brindar la información necesaria que viabilicen a las autoridades efectuar los estudios sobre eficiencia y que, a su vez, facilite el análisis comparativo con otras empresas tanto en el país como en el extranjero, respetando siempre los

parámetros consolidados de la técnica regulatoria.

A tal fin las autoridades competentes tendrán la facultad de implementar mecanismos y solicitar toda la información, y definir las formas de su presentación, especialmente de la contabilidad regulatoria, que juzguen necesarios para fijar los objetivos de la prestación, propender al uso de las mejores prácticas y al cumplimiento del principio de eficiencia.

## **CAPITULO I: GENERAL**

### **ARTICULO 1°.— DEFINICION DEL SERVICIO**

El servicio público regulado por el presente Marco Regulatorio se define como la captación y potabilización de agua cruda, transporte, distribución y comercialización de agua potable; la colección, transporte, tratamiento, disposición y comercialización de desagües cloacales, incluyéndose también aquellos efluentes industriales que el régimen vigente permita se viertan al sistema cloacal y su fiscalización. Estarán igualmente alcanzados por esta norma y sus principios, los servicios de carácter social definidos por el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios en los Planes de Acción u otros relacionados con esta prestación.

### **ARTICULO 2°.— ALCANCE DE LA PRESTACION**

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

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

La Concesionaria no ejercerá el poder de policía sobre las instalaciones sanitarias internas, pero podrá registrar los planos y memorias de las mismas de acuerdo a la reglamentación que se dicte al efecto. Quedan excluidas del alcance de la prestación del servicio, las actividades de control de la contaminación y preservación de los recursos hídricos en todo lo que exceda el control de vertidos a sus instalaciones manteniéndose el derecho de la Concesionaria a requerir de la Autoridad Competente la preservación de sus fuentes de provisión. Adicionalmente y vinculado a su actividad principal la Concesionaria podrá realizar acuerdos con personas físicas o jurídicas para la provisión de bienes y servicios en condiciones de libertad de precios y calidad, siempre y cuando estos acuerdos no impliquen el ejercicio del poder de monopolio que este Marco Regulatorio le confiere ni se ponga en riesgo la salud pública. El desarrollo de estas actividades por parte de la Concesionaria en modo alguno podrá realizarse con menoscabo, de cualquier aspecto, para los usuarios del servicio regulado. A los fines de lo dispuesto en el párrafo anterior, la contabilidad de la Concesionaria deberá registrar de manera completamente independiente los ingresos y costos que correspondan a las actividades reguladas por el presente, de otras que eventualmente pueda desarrollar.

### **ARTICULO 3°.— AMBITO DE APLICACION**

Se define como ámbito de aplicación al territorio integrado por la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y al comprendido por el territorio de los siguientes partidos de la Pcia. de Buenos Aires, Almirante Brown, Avellaneda, Esteban Echeverría, Ezeiza, La Matanza, Lanús, Lomas de Zamora, Morón, Quilmes, San Fernando, San Isidro, General San Martín, Tres de Febrero, Tigre y Vicente López, respecto a los servicios de agua potable y desagües cloacales; Hurlingham e Ituzaingó respecto del servicio de agua potable; y los servicios de recepción de efluentes cloacales en bloque de los partidos de Berazategui y Florencio Varela, conforme lo establecido en el Decreto N° 304/06 y su modificatorio ratificados por la Ley N° 26.100.

El presente Régimen será aplicable a los ámbitos y servicios que se incorporen a la prestación con aprobación del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios. Estas incorporaciones deberán reflejarse en los planes de acción de la Concesionaria.

### **ARTICULO 4°.— OBJETIVOS**

Son objetivos del presente Marco Regulatorio los siguientes:

- a) Prestación eficiente de los servicios de agua potable y/o desagües cloacales, considerando que ello se concretará en la medida que se cumpla el Contrato de Concesión y los planes aprobados con los recursos asignados, ejecutando las mejores prácticas regulatorias, minimizando costos y desarrollando una administración prudente.
- b) Protección de la salud pública, los recursos hídricos y el medio ambiente, en un todo de acuerdo con las normas vigentes e inherentes al servicio regulado.
- c) Garantizar el mantenimiento y promover la expansión del sistema de provisión de agua potable y desagües cloacales e industriales.
- d) Establecer un sistema normativo que garantice la calidad, regularidad y continuidad del servicio público de agua potable y desagües cloacales de manera tal que su suministro asegure prestaciones de largo plazo y con la más apropiada tecnología, de acuerdo con los planes de acción aprobados por la Autoridad de Aplicación.
- e) Proteger adecuadamente los derechos, obligaciones y atribuciones de los Usuarios, del Concedente, de la Concesionaria, del Ente Regulador, de la Agencia de Planificación y de la Autoridad de Aplicación.
- f) Garantizar la operación de los servicios que actualmente se prestan y de los que se incorporen en el futuro en un todo de acuerdo a los niveles de calidad y eficiencia que se indican en este Marco Regulatorio.
- g) Asegurar que las tarifas y precios que se apliquen a los servicios sean razonables y contemplen criterios de equidad distributiva entre los usuarios, sin perjuicio de los subsidios que se establezcan para aquellos que económicamente no puedan acceder a pagar los servicios regulados.
- h) Promover la difusión y concientización de la población sobre la necesidad de la protección y la conservación del agua, los servicios sanitarios y sus bienes.

### **ARTICULO 5°.— DEFINICIONES**

A los efectos del presente, se entiende por:

- a) Autoridad de Aplicación del Marco Regulatorio: Subsecretaría de Recursos Hídricos del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.
- b) Agencia de Planificación (APLA): Organismo encargado de planificar y controlar la ejecución de las obras de expansión del servicio y la coherencia de las acciones incluidas en los Planes Directores de toda índole y los de Operación en general.
- c) Agua Cruda: Comprende el agua superficial y subterránea, surgente y semisurgente de existencia permanente, estacional o temporaria, que se encuentra en cursos, espejos y reservorios, naturales o artificiales, en tanto pueda ser utilizada para el consumo humano con o sin tratamiento previo.
- d) Agua Potable: Agua apta para el consumo humano, la higiene personal, el uso doméstico habitual, adecuada a las normas mínimas de calidad establecidas en el presente Marco Regulatorio (Anexo A).
- e) Área de Expansión: el territorio comprendido dentro de los límites del Área Regulada en el cual se aprueben planes de mejoras y expansión de los servicios que preste la Concesionaria. Cumplidos y ejecutados estos planes, el Área de Expansión se convierte en Área Servida de Agua Potable o Desagües Cloacales según corresponda.
- f) Área Nueva: El territorio situado fuera del Área Regulada que, previa autorización del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, en el futuro se incorpore a ella.
- g) Área Regulada: El área de aplicación del presente Marco Regulatorio, según lo establecido en el Artículo 3.
- h) Área Remanente: El territorio comprendido dentro del área regulada y que no cuenta con servicios ni se halla incluida en los planes de expansión; presentados y aprobados estos planes, el Área Remanente y el Área No Regulada se convierten en Área de Expansión.
- i) Área Servida de Agua Potable: el territorio dentro del cual se encuentra disponible efectivamente el servicio de provisión de agua potable mediante red de distribución domiciliaria o de cañillas públicas a cargo de la Concesionaria.

- j) Área Servida de Desagües Cloacales: el territorio dentro del cual se presta efectivamente el servicio de desagües cloacales, pluvio-cloacales e industriales, según lo previsto en el Artículo 1.
- k) Comisión Asesora: Organismo que tiene representantes de las jurisdicciones, de la Provincia de Buenos Aires, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y de los Municipios del ámbito territorial de la concesión, que se desempeñan en el Ente Regulador y en la Agencia de Planificación.
- l) Concedente: El Poder Ejecutivo Nacional representado por el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, Secretaría de Obras Públicas y Subsecretaría de Recursos Hídricos, según se especifica en el presente Marco Regulatorio.
- m) Concesionaria: El o los responsables de la prestación de los servicios de agua potable y desagües cloacales en el área regulada por este Marco Regulatorio.
- n) Desagües Cloacales: Son aquellos líquidos efluentes de las instalaciones sanitarias o con contenido de impurezas biodegradables por procesos naturales o artificiales según lo establecido en este Marco Regulatorio (Anexo B).
- o) Desagües industriales: Son aquellos líquidos efluentes resultantes de procesos productivos de carácter industrial, que deben adecuarse a las normas de calidad establecidas en el presente Marco Regulatorio para ser recibidos en el sistema cloacal.
- p) Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS): Organismo encargado de controlar la prestación de los servicios públicos de agua y saneamiento, en el ámbito de aplicación del presente Marco Regulatorio y en función de las atribuciones expresamente asignadas al mismo.
- q) Ley Orgánica de OSN: La Ley N° 13.577 y sus modificatorias, Leyes N° 14.160, 18.593, 20.324, 20.686 y 21.066.
- r) Ministerio: Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.
- s) Sindicatura de Usuarios: Organismo que representa a las Asociaciones de Usuarios inscriptas según la legislación específica, en la defensa de los intereses de los usuarios y que actúa en el marco institucional del Ente Regulador.
- t) Plan de Mejoras, Operación, Expansión y Mantenimiento (PMOEM): Está constituido por las metas cuantitativas y cualitativas de obras y acciones de expansión, mantenimiento o mejora que la Concesionaria debe alcanzar y que forman parte del Contrato de Concesión e integran el Plan de Acción de la Empresa, así como su financiación.
- u) Usuarios: las personas físicas o jurídicas que reciban o estén en condiciones de recibir de la Concesionaria el o los servicios de agua potable y/o desagües cloacales.

#### ARTICULO 6°. — REGIMEN DE AREAS

El régimen jurídico en cada una de las áreas descriptas en el artículo precedente, será el siguiente:

- a) Área Regulada: Dentro del Área Regulada la Autoridad de Aplicación, la Agencia de Planificación y el Ente Regulador ejercerán sus atribuciones, de acuerdo con lo previsto en el presente Marco Regulatorio y la Concesionaria ejercerá los derechos y atribuciones que emanan de las normas de este Marco Regulatorio y del Contrato de Concesión, así como de la Ley Orgánica de OSN en lo que resulte aplicable.
- b) Área Servida de Agua Potable: En el Área Servida de Agua Potable, es decir la que cuenta con cañerías de dicho servicio en el frente de los inmuebles del área, la Concesionaria tendrá los derechos y obligaciones que surjan del presente Marco Regulatorio, del Contrato de Concesión y de la Ley Orgánica de OSN en tanto ésta resulte aplicable.
- c) Área Servida de Desagües Cloacales: En el Área Servida de Desagües Cloacales, es decir la que cuenta con cañerías de dicho servicio en el frente de los inmuebles del área, la Concesionaria tendrá los derechos y obligaciones que surjan del presente, del Contrato de Concesión y de la Ley Orgánica de OSN en tanto ésta resulte aplicable.
- d) Área de Expansión: En el Área de Expansión la Concesionaria ejecutará los planes de mejoras y expansión que la Autoridad de Aplicación haya dispuesto, con intervención de la Agencia de Planificación de acuerdo con el mecanismo previsto en el Contrato de Concesión y en este Marco Regulatorio.

La inclusión de áreas ya servidas por terceros podrá realizarse previo acuerdo entre la Concesionaria y los mismos. La Autoridad de Aplicación estará facultada en caso de no arribarse a un acuerdo a disponer la inclusión de dichas áreas y la incorporación de las obras e instalaciones allí existentes cuando medie causa fundada en la preservación de la salud pública, de los recursos naturales o del medio ambiente.

Sin perjuicio de ello y con intervención previa de la Concesionaria y del Ente Regulador, los Usuarios podrán construir y operar por sí o por terceros, sistemas de captación y distribución de agua potable y de coleccion y tratamiento de desagües cloacales. Los pedidos de autorización deberán ser resueltos por la Autoridad de Aplicación dentro del plazo máximo de 90 días corridos desde su presentación, prorrogables fundadamente, por única vez y por un periodo igual.

Los sistemas autorizados deberán ajustarse a las normas del presente Marco Regulatorio.

Los derechos sobre los sistemas construidos por los Usuarios o terceros, de conformidad con los párrafos anteriores, tendrán carácter precario y cesarán al momento en que la Concesionaria esté en condiciones, de acuerdo a las disposiciones del presente Marco Regulatorio y del Contrato de Concesión de hacerse cargo de la explotación de las mismas y la prestación efectiva del servicio, en los términos de la autorización conferida.

En el periodo durante el cual el servicio sea prestado por los Usuarios o por terceros, el Ente Regulador deberá realizar todas las auditorías y estudios que crea necesarios para verificar el cumplimiento del presente por parte del operador precario.

Las autorizaciones expresas que confiera la Autoridad de Aplicación establecerán los mecanismos de reconocimiento y eventual compensación de gastos efectuados por los Usuarios o terceros en relación a la construcción de las instalaciones básicas del servicio, sin perjuicio de considerar que su cesión es gratuita si nada se prevé al respecto. Deben contemplarse los gastos del Ente Regulador para controlar o auditar el Servicio desvinculado.

e) Área Remanente: Los Usuarios tendrán derecho a solicitar a la Autoridad de Aplicación la autorización para construir y operar por sí o por terceros sistemas de provisión de agua potable y/o desagües cloacales, con los alcances de la definición del Artículo 1°, en las condiciones establecidas en este Marco Regulatorio.

Los pedidos de autorización deberán ser resueltos por la Autoridad de Aplicación con intervención de la Concesionaria y el Ente Regulador dentro del plazo máximo de 90 días corridos desde su presentación prorrogable fundadamente por única vez y por un periodo igual. Si la Autoridad de Aplicación no se expidiera en el plazo citado o negara la autorización, los Usuarios podrán recurrir tal decisión, en los términos del presente Marco Regulatorio. La autorización podrá ser denegada por razones de protección de la salud pública, de los recursos hídricos o del medio ambiente.

Las autorizaciones deberán ser comunicadas al Ente Regulador y a la Concesionaria. Los proyectos y obras y su consecuente habilitación deberán respetar las normas técnicas aplicables a la Concesionaria y podrán ser inspeccionadas por ésta, al igual que la auditoría del funcionamiento de la prestación habilitada por parte del Ente Regulador.

f) Área no Regulada: Fuera del Área Regulada, la Concesionaria deberá operar y mantener los sistemas actualmente existentes en el marco de la Ley N° 13.577 y sus modificatorias, y toda instalación que determine la Autoridad de Aplicación. Podrá también construir, operar y mantener de conformidad con las normas locales aplicables, las disposiciones de este Marco Regulatorio y del Contrato de Concesión, instalaciones para la provisión al Área Regulada de servicios de agua potable y desagües cloacales.

## CAPITULO II : NORMAS DE SERVICIO

### ARTICULO 7°. — CONDICIONES DE PRESTACION

El servicio público de abastecimiento de agua potable y desagües cloacales debe ser prestado en condiciones que aseguren su continuidad, regularidad, calidad, y generalidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación a los Usuarios y la protección del medio ambiente, en los términos de este Marco Regulatorio, y las reglamentaciones técnicas vigentes. La Autoridad de Aplicación, con intervención del Ente Regulador, aprobará y/o intervendrá, según corresponda, en las modificaciones a dichas reglamentaciones, las que podrán ser requeridas por la Concesionaria.

### ARTICULO 8°. — ALCANCES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

La prestación o puesta a disposición de los servicios se realizará a todo inmueble habitado comprendido dentro del Área Servida, de conformidad con lo previsto en este Marco Regulatorio.

Dicha obligatoriedad registrará en forma gratuita para el servicio público contra incendio incluyendo los Departamentos de Bomberos.

La provisión de agua potable utilizada en la elaboración de bienes procederá cuando resulte viable, sin afectar negativamente el suministro a otros usuarios, fundamentalmente residenciales

#### **ARTICULO 9º. — REQUERIMIENTOS GENERALES**

Sin perjuicio de lo establecido en el Contrato de Concesión y todo otro acuerdo entre la Concesionaria y la Autoridad de Aplicación, los niveles de servicio apropiados serán los siguientes:

a) Cobertura de los servicios. El objetivo es que los servicios de agua potable y desagües cloacales estén disponibles en los plazos y con los alcances que se fijen en el Contrato de Concesión para los habitantes de las ciudades y pueblos del Area Regulada, en función de los planes que se aprueben.

b) Calidad de agua potable. El agua que la Concesionaria provea deberá cumplir con los requerimientos técnicos contenidos en el presente Marco Regulatorio (Anexos A y C) y los que disponga el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

La Concesionaria deberá establecer, mantener, operar y registrar un régimen de muestreo regular y para emergencias, tanto de agua cruda como de agua en tratamiento y tratada, a efectos de controlar el agua a todo lo largo del sistema de provisión, y cumplir las normas de este Marco Regulatorio.

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

c) Presión de agua. El objetivo general al que la Concesionaria deberá tender es a procurar una presión de agua de 10 m.c.a. medidos en la llave de paso previo al ingreso a los domicilios de los usuarios, de conformidad con los progresos previstos en los Planes de Acción y sin que ello signifique un valor absoluto.

Este requerimiento no implica necesariamente la obligación de tomar mediciones de presión en todas o alguna conexión en particular del sistema. La presión de agua deberá poder ser establecida por cálculos o modelos matemáticos disponibles para su consulta y verificados por mediciones de campo.

En los aspectos de presión como en los otros parámetros de calidad, los avances y escalones intermedios hasta el objetivo final no admitirán retrocesos en los planes a ejecutar.

La Concesionaria deberá controlar y restringir las presiones máximas en el sistema de manera de evitar daños a terceros y de reducir las pérdidas de agua. La responsabilidad de la Concesionaria en cuanto a daños o roturas por alta presión podrá limitarse por la necesidad de mantener en operación sistemas antiguos, donde la reducción de presión pueda resultar técnicamente impracticable.

Cualquier controversia sobre el alcance de esta meta o su ejecución será resuelta por la Autoridad de Aplicación, con intervención previa de la Agencia de Planificación.

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

e) Interrupciones del abastecimiento. La Concesionaria deberá minimizar los cortes en el servicio de abastecimiento de agua potable a los Usuarios, restituyendo la prestación ante interrupciones no planificadas en el menor tiempo posible dentro de las previsiones del Contrato de Concesión. La Concesionaria deberá informar a los Usuarios afectados sobre cortes programados con la suficiente antelación, previendo un servicio de abastecimiento de emergencia si la interrupción debiera ser prolongada.

Cuando circunstancias de fuerza mayor o accidentes graves en las instalaciones de captación, almacenamiento, potabilización o distribución de agua exijan establecer restricciones en el suministro de agua potable a los usuarios, la Concesionaria estará obligada a informar a los usuarios de las medidas que se aplicarán, así como la fecha de inicio de las mismas, lo más claramente posible por medios de comunicación masiva.

Igualmente podrá establecer la Concesionaria limitaciones, imponer condiciones e incluso denegar autorizaciones para el vertido de aguas residuales cuando las mismas, por su composición, pudieran causar perjuicios a los cauces receptores, a otros usuarios, a instalaciones explotadas por la Concesionaria, a la salud pública o al medio ambiente.

f) Tratamiento de efluentes cloacales. La Concesionaria deberá adecuar el sistema de tratamiento de efluentes cloacales a las normas que dicte la Autoridad de Aplicación.

En los casos de sistemas que no incluyan tratamiento primario y/o secundario de efluentes cloacales, se deberá ajustar el cronograma de implementación de mejoras previstas en los Planes de Acción aprobados.

Toda nueva instalación independiente de la red troncal existente deberá contemplar el tratamiento secundario incluido el de barros y otros residuos contaminantes, resultando de aplicación las normas de calidad indicadas por parte de la Autoridad de Aplicación.

A partir de la vigencia del presente Marco Regulatorio, la Concesionaria no podrá recibir barros u otros residuos contaminantes en la red troncal de colectores como método de disposición.

Queda establecido que estas normas serán de aplicación a todas las plantas de tratamiento de efluentes cloacales instaladas o a instalarse en el Area Regulada.

g) Calidad de efluentes cloacales. Los efluentes que la Concesionaria vierta al sistema hídrico deberán cumplir con las normas de calidad y requerimientos que indique la Autoridad de Aplicación, diferenciando su aplicación de acuerdo al sistema de tratamiento y su grado de implementación.

La Concesionaria deberá establecer, mantener, operar y registrar un régimen de muestreo regular y de emergencias de los efluentes vertidos en los distintos puntos del sistema y aplicar el régimen de muestreo establecido por la Autoridad de Aplicación para cada año.

La Concesionaria deberá recibir las descargas de líquidos cloacales e industriales de camiones atmosféricos en las instalaciones habilitadas por el Ente Regulador. La recepción de estos líquidos o residuos industriales estará limitada por la semejanza a la composición con líquidos cloacales; y para ello la Concesionaria podrá realizar los análisis que crea conveniente para preservar las instalaciones y demás elementos de conducción y tratamiento.

En caso de producirse algún inconveniente en el sistema de tratamiento que provoque el incumplimiento de las normas, la Concesionaria deberá informar a la Agencia de Planificación y al Ente Regulador de inmediato describiendo las causas que lo generan y expresando las acciones necesarias que llevará a cabo para restablecer la calidad de efluentes y la confiabilidad del sistema.

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

h) Inundaciones por desagües cloacales. La Concesionaria deberá operar, limpiar, reparar, reemplazar y extender el sistema de desagües cloacales de manera de minimizar el riesgo de inundaciones provocadas por deficiencias del sistema que sólo podrán ser justificadas excepcionalmente mediante decisión fundada de la Autoridad de Aplicación.

i) Atención de consultas y reclamos de Usuarios. La Concesionaria deberá atender las consultas y reclamos de los Usuarios dentro de un plazo razonablemente reducido y de una manera sustancial y satisfactoria, conforme lo previsto en el Reglamento del Usuario aprobado de conformidad con las normativas del presente Marco Regulatorio.

#### **ARTICULO 10º. — COBERTURA DE SERVICIOS**

Obligatoriedad de Prestación del Servicio

La Concesionaria debe extender, mantener y renovar las redes externas, conectarlas y prestar los servicios de agua potable y desagües cloacales para uso común en las condiciones establecidas en este Marco Regulatorio, el Contrato de Concesión y planes aprobados, a todo inmueble sea residencial o no, comprendido dentro de las Areas Servidas o de Expansión.

Obligatoriedad de la Conexión

Los propietarios, consorcios de propietarios, según la Ley N° 13.512, poseedores y tenedores de inmuebles que se encuentren en las condiciones del Artículo 8º estarán obligados a instalar a su cargo los servicios domiciliarios internos de agua y desagües cloacales de acuerdo a las normas técnicas de la Ley N° 13.577 o las que dicte la Autoridad de Aplicación y a mantener en buen estado las instalaciones. Conexión y Fuentes Alternativas de Agua Potable

Una vez que el servicio de agua potable esté disponible en las condiciones establecidas en este Marco Regulatorio, y ello haya sido notificado a los propietarios, consorcios de propietarios según la Ley N° 13.512, poseedores o tenedores, los inmuebles respectivos deberán ser conectados al servicio por la Concesionaria mediante una secuencia de trabajo que permita minimizar la interrupción del abastecimiento de agua.

En caso que el Usuario quisiera mantener la otra fuente deberá solicitarlo a la Concesionaria, quien podrá permitir, con arreglo a las normas vigentes, la utilización de la fuente alternativa siempre que no exista riesgo para la salud pública, la protección de la fuente de agua o el servicio público que presta.

Las autorizaciones que se confieran a este efecto serán registradas por la Concesionaria y comunicadas al Ente Regulador. Las denegatorias podrán ser recurridas ante la Autoridad de Aplicación por los interesados.

Tanto la instalación de la fuente alternativa como su aislamiento estarán a cargo del Usuario y bajo su exclusiva responsabilidad.

Conexión de los desagües cloacales y desagües cloacales alternativos

Desde el momento en que el servicio de desagües cloacales esté disponible en las condiciones previstas en este Marco Regulatorio y tenga suficiente capacidad para transportar así como tratar los efluentes cuando sea el caso, los desagües cloacales deberán ser conectados al mismo por la Concesionaria y todo desagüe cloacal alternativo deberá ser cegado por el usuario de acuerdo a las normas técnicas aprobadas. Dichos desagües comprenden también los de este tipo producidos en inmuebles no residenciales.

En caso que el Usuario quisiera mantener el desagüe alternativo, deberá solicitarlo a la Concesionaria, quien podrá, con arreglo a las normas vigentes, permitirlo siempre que no exista riesgo para la salud pública, la protección de los recursos hídricos, el medio ambiente o el servicio público que presta.

Las autorizaciones que se confieran a este efecto serán registradas por la Concesionaria y comunicadas al Ente Regulador. Las denegatorias podrán ser recurridas ante la Autoridad de Aplicación que, en ambos casos controlará y podrá modificar la decisión de la Concesionaria.

Tanto el mantenimiento de la instalación alternativa como su cegado estarán a cargo del Usuario bajo su exclusiva responsabilidad. Situaciones producidas con los servicios alternativos

Cualquier disfuncionamiento o afectación del servicio público o la existencia de riesgos eventuales del medio ambiente o la salud podrá motivar la intervención de la Concesionaria o del Ente Regulador, en cuyo caso, previa notificación al Usuario, si el mismo mantuviera su actitud, motivará la realización de las acciones necesarias para suprimir o corregir la situación a su cargo.

#### **ARTICULO 11º. — RENOVACION Y/O REHABILITACION**

La Concesionaria debe, como parte integrante del Plan de Acción del Servicio que se apruebe, proceder a la renovación y/o rehabilitación de las redes de distribución de agua potable y de desagües cloacales que no permitan la eficiente prestación del servicio.

A tal efecto procederá a realizar los estudios necesarios al fin de proceder a la rehabilitación de las instalaciones del servicio conforme las experiencias y métodos desarrollados, incluso internacionalmente.

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

#### **ARTICULO 12º. — NORMAS DE CALIDAD DE AGUA**

Agua cruda

La Concesionaria deberá contemplar en el Plan de Acción todas las medidas necesarias para que el agua cruda que ingrese en las Plantas de Tratamiento o la que se extraiga de perforaciones subterráneas sea de calidad aceptable a los efectos de ser sometida a los tratamientos de potabilización correspondientes. Esto incluye, como mínimo, el muestreo del agua cruda de acuerdo a lo establecido en el presente Marco Regulatorio para evaluar parámetros químicos y microbiológicos.

Además, se debe prever la instalación de un sistema automático de control y alarma en cada toma de agua superficial para controlar instrumentalmente parámetros físico-químicos en las plantas de potabilización. La Concesionaria debe informar a la Agencia de Planificación y al Ente Regulador sobre las desviaciones sustanciales de la calidad del agua cruda que se produzcan.

En caso que ocurra un accidente de contaminación que afecte el suministro de agua cruda, la Concesionaria deberá tomar todas las medidas necesarias para detectar e impedir la contaminación de las Plantas de Tratamiento o del sistema de distribución, informando en el plazo de dos horas a la Agencia de Planificación, al Ente Regulador y a los Usuarios si correspondiera, manteniéndolos permanentemente informados sobre las medidas adoptadas.

El objetivo es que el agua cruda llegue efectivamente a las plantas de tratamiento en condiciones aceptables para su tratamiento y no que sólo se satisfagan rutinas de control.

Agua Potable

El agua que la Concesionaria provea debe cumplir con los requerimientos técnicos establecidos en este Marco Regulatorio (Anexo A) y contemplar las recomendaciones y guías de la Organización Mundial de la Salud o la Autoridad de Aplicación.

#### **ARTICULO 13º. — PRESION DE AGUA**

La presión del agua potable se medirá antes de la llave de paso previo al ingreso a los domicilios de los usuarios. La Concesionaria deberá asegurar la continuidad del servicio en las condiciones establecidas en las reglamentaciones técnicas de la ex Obras Sanitarias de la Nación y planes aprobados.

#### **ARTICULO 14º. — CAUDAL DE AGUA**

A los efectos de asegurar un caudal mínimo de abastecimiento de agua potable a los usuarios, la Concesionaria debe respetar las disposiciones de la reglamentación de la ex OSN respecto del cálculo del diámetro requerido para las conexiones domiciliarias.

#### **ARTICULO 15º. — CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE**

El servicio de provisión de agua debe ser continuo, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas o capacidad inadecuada, asegurando su disponibilidad durante las veinticuatro (24) horas del día.

La Concesionaria debe minimizar los cortes en el servicio de abastecimiento, restituyendo a prestación ante interrupciones en el menor tiempo posible.

En caso que una interrupción en el servicio fuera mayor que dieciocho (18) horas, la Concesionaria deberá proveer un servicio de abastecimiento de emergencia a los Usuarios afectados.

#### **ARTICULO 16º. — INUNDACIONES POR DESBORDES DE DESAGÜES CLOACALES**

Los desbordes de conductos cloacales se deben eliminar gradualmente, en función de los Planes de Acción aprobados.

La Concesionaria debe llevar a cabo las acciones necesarias para lograr el funcionamiento de los sistemas de desagües cloacales a pelo libre donde técnicamente correspondiera.

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

La Concesionaria deberá verificar el escurrimiento mediante estudios realizados a través de modelos matemáticos, que serán ajustados mediante verificaciones de campo, de manera tal que permitan corregir la operación y programar los planes de limpieza, rehabilitación, renovación y refuerzos necesarios para alcanzar los objetivos de mejora de la calidad del servicio y requerir su inclusión en los planes de acción a desarrollar.

La Concesionaria deberá responder por los daños derivados de todos los desbordes de desagües cloacales en el Área Servida, incluyendo los desbordes en el Radio Antiguo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires cuando los mismos no sean atribuibles al sistema de captación y conducción de desagües pluviales al sistema pluvio-cloacal o se originen por causas de fuerza mayor.

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

- Capacidad insuficiente de la red:

La Concesionaria realizará un estudio sobre áreas o puntos del sistema a fin de identificar esta deficiencia y proyectar obras para corregirla. Asimismo mediante un análisis sistemático del sistema cloacal existente, deberá calcular el riesgo de posibles inundaciones a inmuebles habitables a fin de desarrollar e implementar un programa de mejoras que reduzca dicho riesgo. A éste efecto, utilizará modelos matemáticos y de simulación. Dicho procedimiento debe permitir un conocimiento más profundo del sistema, que será base para proyectos de expansión o modificaciones del sistema, si correspondieren, a incluir en los planes de acción.

Falla de los materiales de construcción de la red: v

La Concesionaria deberá realizar trabajos de emergencia para corregir la falla en el menor tiempo posible. Si el tipo de falla y su frecuencia indicaran que se trata de un problema general de los materiales de construcción, la Concesionaria deberá ejecutar un programa de reparación o reconstrucción de las instalaciones afectadas y plantearlas en los planes de acción a desarrollar.

v Obstrucciones debidas a cuerpos extraños:

Como parte de un programa de inspección y mantenimiento rutinario, o cuando fuera necesario en los casos de emergencia, la

Concesionaria debe remover cualquier obstrucción en los sistemas.

Sobrecargas por conexiones clandestinas de desagües pluviales av cloacales y viceversa:

La Concesionaria presentará un plan que permita eliminar las conexiones clandestinas cloacales a conductos pluviales.

De igual manera dará a conocer a aquellos usuarios identificados con conexiones clandestinas el programa de eliminación de las mismas y advertirlos de que no será responsabilidad de la Concesionaria la provisión de desagües pluviales alternativos.

La Autoridad de Aplicación aprobará el plan previa intervención de la Agencia de Planificación.

#### **ARTICULO 17º. — TRATAMIENTO DE EFLUENTES**

Efluentes cloacales

La Concesionaria debe verter efluentes cloacales conforme a los parámetros establecidos en el presente Marco Regulatorio (Anexo B) y proponer los planes que permitan ejecutar las acciones y obras que contemplen su tratamiento.

Efluentes industriales

Los efluentes industriales serán obligatoriamente vertidos a la red cloacal operada por la Concesionaria cuando cumplan con las normas establecidas en el presente Marco Regulatorio y Normas Nacionales aplicables, con las excepciones que establezca la Autoridad de Aplicación a solicitud de los Usuarios.

La Concesionaria podrá denegar la conexión de desagües industriales a la red cloacal, cuando no exista capacidad hidráulica de transporte y de evacuación de las instalaciones existentes o capacidad de depuración.

Los efluentes industriales deberán ajustarse a las normas aplicables relativas a la calidad, concentración de sustancias y volumen de acuerdo a lo indicado en el Anexo B del presente Marco Regulatorio.

Las Normas de vertido son las fijadas por la Autoridad de Aplicación en un todo de acuerdo a las disposiciones del Decreto N° 674/89 y demás Normativa complementaria y modificatoria o aquella que se dicte en el futuro.

Las Normas de vertido que rigen inicialmente podrán estar especificadas en el Contrato de Concesión en un todo de acuerdo al Anexo B del presente Marco Regulatorio.

Está prohibido arrojar o verter residuos peligrosos, especiales y/o patogénicos así como también barros u otros residuos contaminantes en el sistema de desagües cloacales operados por la Concesionaria como método de disposición.

Cuando se detecten vertidos fuera de norma, la Concesionaria procederá a intimar al responsable para que adecue la calidad de los mismos en un plazo determinado y podrá facturar a los usuarios industriales el diferencial de tratamiento que requieran los efluentes cuya calidad exceda el límite del vuelco. La tarifa a aplicar la aprobará la Autoridad de Aplicación.

Asimismo, procederá a efectuar las denuncias correspondientes ante la Autoridad de Aplicación, la Autoridad que detenta el poder de policía en materia de control de vertidos a colectora cloacal y demás Autoridades involucradas.

En caso de reincidencia en el vuelco de vertido fuera de norma, la Concesionaria podrá realizar el corte de la conexión cloacal, para lo cual deberá dar aviso a las Autoridades correspondientes.

Los acuerdos que celebre la Concesionaria serán puestos en conocimiento de la Autoridad de Aplicación.

### **CAPITULO III: CONCESION DEL SERVICIO: AUTORIDADES Y RESPONSABLES DE LA CONCESION**

#### **ARTICULO 18º. — SISTEMA DE CONCESION**

Los servicios a cargo de la Concesionaria son otorgados en concesión. Su régimen jurídico es el establecido el presente Marco Regulatorio, el Contrato de Concesión, y los Decretos N° 303/06, 304/ 06 y 373/06, los dos últimos ratificados por Ley N° 26.100 y sus normas reglamentarias. Supletoriamente será de aplicación la Ley N° 13.577 y sus modificatorias.

#### **ARTICULO 19º. — AUTORIDAD CONCEDENTE**

La Concesión del servicio es otorgada por el Poder Ejecutivo Nacional.

Las autorizaciones para el funcionamiento de servicios desvinculados con carácter precario serán otorgadas por la Autoridad de Aplicación, previa intervención de la Agencia de Planificación y la Concesionaria.

Otorgada que sea, se comunicará a la Municipalidad correspondiente y al Ente Regulador.

#### **ARTICULO 20º. AUTORIDADES DEL MARCO REGULATORIO**

Las autoridades con competencia en el presente Marco Regulatorio son las siguientes:

a) El Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios que con intervención de la Secretaría de Obras Públicas, tendrá a su cargo dictar las normas aclaratorias y complementarias, aprobar los planes de acción, presupuesto e intervenir en todos los actos previstos en las normas aplicables, en el presente Marco Regulatorio y en el Contrato de Concesión.

Asimismo suscribirá el Contrato de Concesión y dictará todas las normas necesarias para cumplir el presente Marco Regulatorio.

b) Autoridad de Aplicación: ejercida por la Subsecretaría de Recursos Hídricos, tendrá a su cargo la relación entre la Concesionaria y el Estado Nacional impartiendo las políticas, planes y programas vinculados con el servicio, ejercer el poder de policía, regulación y control en materia de la prestación del servicio público.

c) Agencia de Planificación

d) Ente Regulador

#### **ARTICULO 21º. — FACULTADES Y COMPETENCIAS DE LA AUTORIDAD DE Aplicación**

La Autoridad de Aplicación será competente en la regulación de los servicios del presente Marco Regulatorio.

Más allá de las facultades y competencias que las normas vigentes le atribuyan, deberá:

a) Cumplir y hacer cumplir el presente Marco Regulatorio y el Contrato de Concesión del servicio público y verificar el cumplimiento de dichas normas por parte de la Concesionaria.

b) Aprobar los planes que elabore la Concesionaria previa intervención de la Agencia de Planificación y dar publicidad de los mismos cuando corresponda.

c) Expedirse respecto de los informes anuales que deba efectuar la Concesionaria, previa opinión del Ente Regulador y de la Agencia de Planificación.

d) Verificar la procedencia de las Revisiones Tarifarias y ajustes de los planes y programas de acción.

e) Intervenir en los pedidos relacionados con bienes que deben ser afectados al servicio, sujetos a expropiación o servidumbre necesarios para la prestación de los servicios, previa intervención de la Agencia de Planificación.

f) Modificar las determinaciones establecidas en los Anexos A, B y C, previa opinión de la Concesionaria, del Ente Regulador y de la Agencia de Planificación.

g) Intervenir en toda cuestión que no se haya previsto en el presente Marco Regulatorio, el Contrato de Concesión y normas que se dicten al efecto.

h) Aprobar los métodos de disposición final de los residuos provenientes del tratamiento de efluentes cloacales.

#### **ARTICULO 22º. — DEBERES Y ATRIBUCIONES DE LA CONCESIONARIA**

Sin perjuicio de lo establecido en el Contrato de Concesión y en los Planes de Acción aprobados, la Concesionaria tendrá los siguientes deberes:

l) Obligaciones y deberes de la Concesionaria:

a) Prestar el servicio en las condiciones establecidas y de conformidad con las disposiciones de este Marco Regulatorio, los términos del Contrato de Concesión y los planes aprobados.

b) Ejecutar, conservar y explotar las obras e instalaciones necesarias para captar, regular, conducir, potabilizar, almacenar, distribuir y proveer agua potable en los puntos de toma de los usuarios, así como recoger, conducir y depurar en su caso las aguas residuales, de forma que permita su vertido a los cauces o cuerpos receptores, todo ello con arreglo a las condiciones que se fijan en este Marco

Regulatorio y demás disposiciones que a tal efecto dicte la Autoridad de Aplicación.

- c) Preparar planes de operación, rehabilitación, renovación, inversión y mejoras en los términos previstos en este Marco Regulatorio y Contrato de Concesión.
- d) Construir, operar y/o mantener instalaciones fuera del Área Regulada para la provisión de servicios de agua potable y desagües cloacales según el Contrato de Concesión y las disposiciones de este Marco Regulatorio.
- e) Instalar canillas públicas en las zonas en donde no fuere factible técnicamente establecer el servicio domiciliario.
- f) Administrar y mantener los bienes afectados al servicio, en las condiciones que se establecen en este Marco Regulatorio, Contrato de Concesión y planes aprobados.
- g) Cumplir los requisitos de eficiencia en los gastos operativos y de gestión.
- h) Presentar anualmente de acuerdo con lo Previsto en este Marco Regulatorio y el Contrato de Concesión un informe detallado de las actividades realizadas y las planificadas para el año siguiente, así como el grado de cumplimiento de los planes aprobados, sin perjuicio de lo establecido en el Capítulo XI.
- i) Publicar información de manera tal que los Usuarios puedan tener conocimiento general sobre los planes aprobados, de la red operada y de los servicios, la gestión de la empresa y el régimen tarifario.
- j) Cuando se detecten infracciones cometidas por los Usuarios, que ocasionen la contaminación de los cursos de agua o sus fuentes naturales o perjudiquen sus servicios y/o instalaciones, la Concesionaria deberá intimar el cese de la infracción fijando un plazo al efecto. Si se tratare de volcamientos no autorizados a las redes del servicio, en caso de negativa o incumplimiento de la intimación, la Concesionaria podrá hacer cesar el volcamiento, informando previamente al Ente Regulador. En caso de negativa o incumplimiento del plazo establecido, podrá requerir al Ente Regulador autorización para eliminar la causa de la polución que afecte al servicio, sin perjuicio de las sanciones y resarcimientos que correspondieren.
- En todo caso podrá requerir la intervención de la fuerza pública si fuere necesario.
- En caso de negativa u omisión del Ente Regulador, podrá acudir directamente ante el Juez competente, solicitando la aplicación de las Leyes N° 2797 y 4198, de la Ley Orgánica de OSN y demás normas en vigor y las medidas precautorias que correspondan. Ello sin perjuicio de la responsabilidad del Ente Regulador por los perjuicios que su actitud pudiera ocasionar sobre los bienes, el servicio, la salud o el medio ambiente.
- k) La Concesionaria debe informar a los Usuarios sobre los niveles de calidad de servicio existente, los niveles apropiados y los programas para alcanzarlos. Asimismo debe informar sobre contratos suscritos y condiciones de contratación en términos de transparencia y competitividad. Esta información será publicada en material de libre distribución y será comunicada al Ente Regulador y a las Asociaciones de Usuarios registradas en el mismo o en la Concesionaria.
- l) Establecer un servicio permanente de operadores de redes telefónicas que permita a cualquier Usuario comunicar averías o deficiencias en el suministro de agua potable o evacuación de aguas residuales y recibir información sobre el estado de las redes u obras de reparación.
- m) Crear y mantener permanentemente actualizado un catastro de redes y un catastro de usuarios, debidamente correlacionados y en lo posible compatible con los sistemas de información territorial de cada jurisdicción.
- n) Dar repuesta oportuna a los reclamos de los usuarios e indemnizar los daños que causare a usuarios o terceros resultantes de la prestación del servicio.
- o) Garantizar al Usuario, mediante la instalación de los instrumentos adecuados, la medición y control de su consumo, conforme las previsiones conformadas en los planes de inversión fijados en el Contrato de Concesión correspondiente. En especial deben adoptarse todas las medidas que sean pertinentes para evitar el derroche de agua.
- La enumeración que antecede es enunciativa y no es excluyente de otras que imponga el presente Marco Regulatorio, el Contrato de Concesión o los planes de acción aprobados.
- l) Atribuciones y derechos de la Concesionaria
- a) Podrá captar aguas superficiales de ríos y cursos de agua nacionales o provinciales, y aguas subterráneas, para la prestación de los servicios concesionarios, sin otra limitación que su uso racional y sin cargo alguno con conocimiento de la Autoridad de Aplicación.
- b) Tendrá derecho al vertido de los efluentes cloacales a los cursos de agua sin cargo alguno y de acuerdo a las normas de calidad indicadas en el Marco Regulatorio y las establecidas por la Autoridad de Aplicación.
- c) Cobrar las tarifas por los servicios prestados bajo las modalidades que establezcan el presente Marco Regulatorio y la Autoridad de Aplicación.
- d) Podrá celebrar convenios con personas y entidades internacionales, nacionales, provinciales o municipales, públicas o privadas para el cumplimiento de sus fines. No podrá endeudarse ni tomar créditos sin autorización expresa del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, salvo el giro bancario cotidiano.
- e) Actuará como sujeto expropiante en los términos del Artículo 2° de la Ley N° 21.499 y Artículo 58 de la Ley N° 13.577, para lo cual deberá requerir aprobación de la Agencia de Planificación.
- f) Podrá solicitar la constitución de restricciones al dominio y servidumbres en los términos de los Artículos 2611 y 3082, siguientes y concordantes del Código Civil y de la Ley Orgánica de ex – OBRAS SANITARIAS DE LA NACION.
- g) Podrá acordar con las empresas prestatarias de servicios públicos, instituciones o particulares el uso común del suelo o subsuelo, cuando sea necesario para la construcción y explotación de las obras previstas y los planes aprobados.
- En caso que fuera necesario remover o adecuar instalaciones existentes y no lograre acuerdo para ello, requerirá la intervención de las autoridades competentes en los términos del Artículo 25 de la Ley Orgánica de la ex - OSN, a efectos de resolver el conflicto planteado. Los costos que estos trabajos demanden serán abonados por la Concesionaria, salvo expreso pacto en contrario. La remoción o adecuación de las instalaciones operadas por la Concesionaria será a costa de quienes la soliciten o las causen.
- h) En los casos de incumplimiento de lo dispuesto en el presente Marco Regulatorio, la Concesionaria podrá proceder de oficio a la anulación de fuentes alternativas de captación o recepción de agua o de desagües cloacales respectivamente. En caso de oposición, podrá requerir el auxilio de la fuerza pública en los términos del Artículo 28 de la Ley Orgánica de la ex - OSN. En estos hechos se dará intervención al Ente Regulador.
- i) Cuando se comprueben deficiencias en las instalaciones conectadas al sistema que perturben la normal prestación de los servicios u ocasionen perjuicios a terceros, la Concesionaria podrá, previa intimación, disponer el corte de servicio. Estos hechos serán comunicados inmediatamente a las autoridades locales y al Ente Regulador.
- j) Con autorización previa de la Autoridad de Aplicación podrá comercializar los excesos de producción de agua potable o capacidad cloacal y productos del tratamiento de efluentes cloacales o agua cruda o realizar otras actividades comerciales o industriales, siempre que ello no signifique un perjuicio a los Usuarios. Las utilidades que perciba la Concesionaria en razón de estas actividades deberán beneficiar también a los Usuarios a través de los planes de mejoras y expansión.
- k) Podrá utilizar sin cargo alguno los espacios de dominio público nacional, provincial y municipal, superficial y subterráneo necesarios para la prestación del servicio.
- l) Podrá obtener, libre de todo cargo y gravamen, los terrenos, que pertenezcan a los Municipios del Área Regulada de la Pcia. de Buenos Aires o del Estado Nacional para afectarlos al servicio público (Ley N° 14.160).
- m) La Concesionaria estará exenta del pago del impuesto sobre los activos o patrimonio, habida cuenta que el propietario de los bienes del servicio es el Estado nacional.
- n) El Estado Nacional se hará cargo del pago de todo impuesto o tasa que grave la suscripción del Contrato de Concesión.

#### **CAPITULO IV: LA AGENCIA DE PLANIFICACION (APLA)**

##### **AGENCIA DE PLANIFICACION**

##### **ARTICULO 23°.— MISION**

Agencia de Planificación: Tendrá a su cargo la coordinación integral de la planificación de las obras de expansión y mejoramiento del servicio, controlar la elaboración de los proyectos, desarrollo de las obras, estudios de impacto ambiental, planes, su comunicación y establecer las metas de calidad. Aprobar a pedido de la Concesionaria la solicitud de las obras de expansión, proporcionar o facilitar a la población acceso a la información, proyectar y disponer la realización de obras de expansión según la disponibilidad de recursos económicos y, en general, intervenir en todas las cuestiones de carácter técnico u operativo que incidan en los planes de acción.

Asimismo intervendrá en cualquier cuestión que se relacione con contingencias de servicio que tengan incidencia en los planes elaborados y en lo que hace a las inversiones programadas y los costos de los planes.

Deberá expedirse sobre los servicios desvinculados a incorporar al área servida y en las solicitudes de desvinculación que se presenten.

**ARTICULO 24º. — COMPETENCIA TERRITORIAL**

La Agencia de Planificación tendrá competencia dentro de toda el Area Regulada, y, fuera de ella, donde existan instalaciones operadas por la Concesionaria para la prestación del servicio, o conexiones vinculadas al sistema objeto de la Concesión, o zonas donde se disponga la expansión el servicio.

**ARTICULO 25º. — NATURALEZA JURIDICA**

La Agencia de Planificación se constituye como entidad autárquica, con capacidad de derecho público y privado.

**ARTICULO 26º. — LEGISLACION APLICABLE**

La Agencia de Planificación se regirá en su gestión financiera, patrimonial y contable por las disposiciones del Marco Regulatorio y los reglamentos que dicte para su funcionamiento.

**ARTICULO 27º. — FACULTADES Y OBLIGACIONES**

Deberá asegurar en la proyección de las obras la calidad de los servicios, el control, fiscalización y verificación del cumplimiento de las normas vigentes y del Contrato de Concesión, y cumplir con el objetivo de lograr la universalización del servicio.

A tal efecto, sin que ello sea limitativo, tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

- a) Cumplir y hacer cumplir el Marco Regulatorio y el Contrato de Concesión del servicio público de provisión de agua potable y desagües cloacales y sus normas complementarias, en cuanto a su objeto.
  - b) Requerir de la Concesionaria los informes necesarios para efectuar el control de las inversiones a su cargo así como monitorear las inversiones que integran el Plan Director, con independencia del ejecutor.
  - c) Dar publicidad general e instrumentar formas eficaces de comunicación con suficiente antelación de los planes de expansión de servicios, y del impacto y desarrollo de los mismos en la comunidad.
  - d) Aprobar y controlar el cumplimiento por parte de la Concesionaria de los planes aprobados para satisfacer en forma eficiente las metas de calidad.
  - e) Dictar su reglamentación interna y normas complementarias que contemplen todo lo referente a su funcionamiento y establecer las normas aplicables de calidad de materiales para la ejecución de las obras proyectadas.
  - f) Atender y resolver los reclamos de los usuarios por deficiencias producidas en la ejecución de las obras de expansión o por cualquier otro problema derivado de la ejecución de las mismas, en su sede central o en las dependencias que habilite en el ámbito de la jurisdicción de la concesión, debiendo al respecto emitir resolución fundada.
  - g) Proponer sanciones que disponga en su reglamentación para el caso de incumplimientos en la ejecución de las obras contratadas por parte de los contratistas.
  - h) Aprobar, a pedido de la Concesionaria, la solicitud de obras de expansión que aquel requiera para el cumplimiento de sus objetivos y que la Agencia considere necesarias.
  - i) Realizar los estudios para predecir el comportamiento de los requerimientos de servicios sanitarios en el mediano y largo plazo, a fin de planificar las obras y acciones necesarias para satisfacerlas.
  - j) Participar en conjunto con Universidades, Institutos y otros Entes en el relevamiento, investigación y desarrollo de las materias a su cargo.
  - k) Efectuar y publicar consultas y encuestas periódicas para medir el grado de demanda anual de los usuarios y de la comunidad respecto a la ejecución de los planes.
  - l) Proyectar y disponer la realización de obras de expansión del servicio conforme la disponibilidad de los recursos económicos y su asignación con la Secretaría de Obras Públicas del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.
- En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones y los objetivos de este Marco Regulatorio, Contrato de Concesión, planes aprobados, normas reglamentarias y demás disposiciones aplicables.

**ARTICULO 28º. — REGIMEN DE CONTROL**

La Agencia de Planificación estará sometida a los siguientes controles:

- a) De auditoría y legalidad. El control de auditoría y legalidad de la Agencia de Planificación estará a cargo de la Sindicatura General de la Nación, con arreglo a lo dispuesto en la Ley N° 24.156 y sus funcionarios quedarán sometidos a las responsabilidades emergentes del cuerpo normativo aplicable a la Administración Nacional.
- b) De gestión y patrimonial: En cumplimiento del Artículo 85 de la Constitución Nacional y la Ley N° 24.156 y demás normativa aplicable la Agencia de Planificación quedará sometida al sistema de control interno de la Sindicatura General de la Nación y al sistema de control externo de la Auditoría General de la Nación.

**ARTICULO 29º. — DIRECTORIO – GERENTE GENERAL**

La Agencia de Planificación será dirigida y administrada por un Directorio compuesto por tres miembros: uno de ellos es el Subsecretario de Recursos Hídricos del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios y los dos restantes serán nombrados por el Poder Ejecutivo Nacional, a propuesta de la Provincia de Buenos Aires y del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, respectivamente. Los miembros del Directorio deberán observar los mismos requisitos que para ser diputado nacional y contar con probada experiencia e idoneidad acordes a las actividades que deban cumplir, rigiendo las incompatibilidades vigentes para los funcionarios públicos.

La Agencia de Planificación contará con un Gerente General designado por el Subsecretario de Recursos Hídricos del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios quien tendrá a su cargo coordinar la relación del directorio con la Comisión Asesora y con las gerencias técnicas del organismo. Los directores de la Agencia de Planificación serán directamente responsables por las acciones y omisiones de este Gerente.

**ARTICULO 30º. — PRESIDENTE Y VICEPRESIDENTE**

El Subsecretario de Recursos Hídricos ejercerá la Presidencia de la Agencia, eligiéndose entre los otros miembros del Directorio el Vicepresidente que durará un (1) año en el cargo y podrá ser reelegido.

El Presidente ejercerá la representación legal y, en caso de impedimento o ausencia transitoria, será reemplazado por el Vicepresidente.

El voto del Presidente se computará doble en caso de empate.

La Agencia de Planificación dictará en seis (6) meses su reglamento interno.

**ARTICULO 31º. — DURACION DEL MANDATO**

A excepción del Presidente el mandato de los otros miembros del Directorio se extenderá por cuatro (4) años y su designación podrá ser renovada por un sólo periodo de idéntica duración.

**ARTICULO 32º. — INHIBICIONES, INCOMPATIBILIDADES Y REMOCION**

Los miembros del directorio serán removidos de sus cargos por el Poder Ejecutivo Nacional cuando se operen causas justificadas y en especial cuando se verifique:

- a) Incumplimiento grave de los deberes y responsabilidades establecidas en este Marco Regulatorio y su reglamento interno
- b) Condena por delitos dolosos.

c) Incompatibilidad sobreviniente.

#### **ARTICULO 33º. — FACULTADES DEL DIRECTORIO**

El Directorio de la Agencia de Planificación tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Aplicar y fiscalizar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias que rigen la actividad de la Agencia de Planificación
- b) Establecer el presupuesto anual de gastos y cálculo de recursos.
- c) Confeccionar anualmente la memoria y balance.
- d) Aprobar la organización de la Agencia de Planificación y dictar su reglamento interno.
- e) Efectuar las contrataciones para satisfacer sus propias necesidades, en un todo de acuerdo con la normativa vigente.
- f) Contratar y remover al personal de la Agencia de Planificación, fijándole sus funciones y remuneraciones. Las remuneraciones de los Directores serán fijadas por el PODER EJECUTIVO NACIONAL o por quien éste designe.
- g) Administrar los bienes que integren el patrimonio de la Agencia de Planificación.
- h) Coordinar su gestión con los organismos de competencia hídrica, sanitaria y ambiental.
- i) Celebrar arreglos judiciales o extrajudiciales y transacciones.
- j) Otorgar poderes generales y especiales y revocarlos.
- k) Asistir al Subsecretario de Recursos Hídricos en materia de salubridad y saneamiento.
- l) En general, realizar todos los actos jurídicos que hagan a su objeto.

#### **ARTICULO 34º. — PATRIMONIO - DOMICILIO**

La Autoridad de Aplicación determinará los bienes de la Agencia de Planificación en función de los oportunamente asignados al ex Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios (ETOSS) y los que determine en función de las normas en vigor. Su domicilio se establecerá en la Capital Federal.

#### **ARTICULO 35º. — RECURSOS**

Los recursos de la Agencia de Planificación para cubrir sus costos de funcionamiento serán los siguientes:

- a) Un porcentaje de la facturación que emita la Concesionaria por los servicios de agua potable y desagües cloacales, que determinará el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, que abonarán los usuarios a través del sistema tarifario y que la Concesionaria liquidará, explicitando claramente en cada factura el monto correspondiente que el Usuario abona para el sostenimiento de la Agencia de Planificación.
- b) El importe de los derechos de inspección y retribuciones similares que establezca por los servicios especiales que preste.
- c) Los subsidios, donaciones y legados que bajo cualquier título reciba y acepte sin cargo.
- d) Cualquier otro ingreso que previeren las leyes o normas especiales.

#### **ARTICULO 36º. — PRESUPUESTO**

El presupuesto anual de gastos y recursos de la Agencia de Planificación deberá ser equilibrado en cuanto a la relación de gastos y recursos.

## **II: COMISION ASESORA**

#### **ARTICULO 37º. — COMISION ASESORA**

La Agencia de Planificación contará con una Comisión Asesora, integrada por un (1) representante de cada uno los municipios comprendidos en la jurisdicción de la concesión, un (1) representante del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, un (1) representante de la SSRH, un (1) representante del Ente Nacional de Obras Hídricas y Saneamiento (ENOHSA), un (1) representante de Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA) y un (1) representante de la Provincia de Buenos Aires, la que funcionará conforme a lo dispuesto en el presente Marco Regulatorio y a las normas que contemple el Reglamento Interno.

En los supuestos de emprendimientos, construcciones, concesiones o implementación de cualquier otra acción en jurisdicción de los partidos de la Provincia de Buenos Aires comprendidos en el Área Regulada, el representante de ese Municipio que participe en el examen y asesoramiento atinente a las cuestiones que afecten al mismo lo hará con las mismas facultades que un miembro del Directorio.

La Comisión Asesora actuará conforme a las siguientes disposiciones:

1. Tendrá carácter rentado.
2. Sus miembros serán elegidos conforme el modo que dispongan las organizaciones de las cuales provienen.
3. Los miembros de la Comisión tendrán las mismas inhabilidades e incompatibilidades que los miembros del Directorio.
4. Los integrantes de la Comisión Asesora se vincularán con la Agencia de Planificación a través del Directorio de la misma.
5. La Comisión deberá sesionar como mínimo dos veces por mes y analizará los temas que considere de su incumbencia vinculados a la proyección de obras de expansión.
6. La Comisión emitirá dictámenes o despachos fijando su opinión, los que deberán tener tratamiento obligatorio por parte del Directorio.
7. Los costos del funcionamiento logístico y administrativo de la Comisión estarán a cargo de la Agencia de Planificación quien fijará anualmente su presupuesto.
8. La Comisión Asesora establecerá su propio reglamento de funcionamiento, debiendo poner en conocimiento del mismo al Directorio de la Agencia de Planificación, el cual deberá aprobarlo en un plazo de treinta (30) días corridos.

#### **CAPITULO V: ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS)**

#### **ARTICULO 38º. — MISION**

El Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS), tendrá a su cargo el control del cumplimiento de las obligaciones a cargo de la Concesionaria que se establecen en el Marco Regulatorio y en el Contrato de Concesión, en especial en materia de prestación del servicio y la diagramación y el control de la contabilidad regulatoria de la Concesión, la relación con los usuarios y el contenido de las tarifas establecidas por la Autoridad de Aplicación y las facturas que emita la Concesión.

Deberá fiscalizar la calidad del servicio, la protección de los intereses de la comunidad y el control, fiscalización y verificación del cumplimiento de las normas de calidad y de instalaciones internas vigentes en el Área Regulada que deban aplicar los usuarios.

Además, tomará conocimiento de las acciones de la Concesionaria frente a las contingencias del servicio, así como de las acciones emprendidas para solucionarlas.

#### **ARTICULO 39º. — COMPETENCIA TERRITORIAL**

El Ente Regulador tendrá competencia dentro de toda el Área Regulada y, fuera de ella, donde existan instalaciones operadas por la Concesionaria para la prestación del servicio, o conexiones vinculadas al sistema objeto de la Concesión.

#### **ARTICULO 40º. — NATURALEZA JURIDICA**

El Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) se constituye como entidad autárquica, con capacidad de derecho público y privado y su sede funcionará en la Capital Federal.

#### **ARTICULO 41º. — LEGISLACION APLICABLE**

El Ente Regulador se registrará en su gestión financiera, patrimonial y contable por las disposiciones del Marco Regulatorio y los reglamentos

que dicte para su funcionamiento.

#### **ARTICULO 42º. — FACULTADES Y OBLIGACIONES**

El Ente Regulador tiene como finalidad ejercer el control en materia de prestación del servicio público de provisión de agua potable y desagües cloacales en el Área Regulada, incluyendo la contaminación hídrica en lo que se refiere al control y fiscalización de la Concesionaria como agente contaminante, de conformidad con lo establecido en este Marco Regulatorio.

En tal sentido tendrá a su cargo asegurar la calidad de los servicios, la protección de los intereses de la comunidad, el control, fiscalización y verificación del cumplimiento de las normas vigentes y del Contrato de Concesión.

A tal efecto posee las siguientes facultades y obligaciones:

- a) Cumplir y hacer cumplir el Marco Regulatorio y el Contrato de Concesión del servicio público de provisión de agua potable y desagües cloacales y sus normas complementarias, realizando un eficaz control y verificación de la Concesión y de los servicios que la Concesionaria preste a los Usuarios.
- b) Verificar el cumplimiento del "Reglamento del Usuario" aprobado de conformidad con los lineamientos básicos que como Anexo D integran este Marco Regulatorio.
- c) Requerir de la Concesionaria los informes necesarios para efectuar el control de la Concesión, en la forma prevista en este Marco Regulatorio y en el Contrato de Concesión.
- d) Dar publicidad general e instrumentar formas eficaces de comunicación con suficiente antelación de los cuadros tarifados aprobados, como asimismo de los deberes y obligaciones de la Concesionaria para con los usuarios de la Concesión.
- e) Controlar el cumplimiento por parte de la Concesionaria de los planes aprobados, comunicando a la Concesionaria los desvíos comprobados para que esta proceda a adoptar las medidas correctivas necesarias.
- f) Ejercer el control de calidad del servicio de agua, la medición de caudal que asegure una dotación apropiada a los usuarios, medición de presión en puntos estratégicos que garanticen los previstos en los planes aprobados y en el Contrato de Concesión, efectuar tomas de muestra y realizar análisis físicos, químicos y bacteriológicos a todos los prestadores del Área Regulada.
- g) Controlar el servicio de desagües y la calidad del vuelco conforme las normas de este Marco Regulatorio a todos los prestadores del Área Regulada.
- h) Establecer y mantener actualizado un sistema informativo que permita el eficaz ejercicio de la acción de contralor, para lo cual podrá requerir a la Concesionaria toda la información necesaria.
- i) Dictar su reglamentación interna y normas complementarias que contemplen todo lo referente a su funcionamiento.
- j) Establecer los procedimientos de consultas de opinión y de audiencia pública cuando estuviera prevista y reglamentar el funcionamiento de la Comisión Asesora del organismo y de la Sindicatura de Usuarios.
- k) Resolver las controversias que se susciten entre usuarios o entre los usuarios y la Concesionaria con motivo de la prestación de los servicios previstos en este Marco Regulatorio.
- l) Analizar y expedirse acerca de los informes que la Concesionaria debe presentar sobre el cumplimiento de las metas establecidas, dar a publicidad sus conclusiones y adoptar las medidas que correspondan.
- m) Controlar la contabilidad regulatoria de la Concesión.
- n) Atender y resolver los reclamos de los usuarios por deficiente prestación de los servicios o por cualquier otro problema derivado de la Concesión, en su sede central o en las dependencias que habilite en el ámbito de la jurisdicción de la Concesión, debiendo al respecto emitir resolución fundada, bajo los principios procesales de economía, sencillez, celeridad y eficacia.
- o) Asistir a la Autoridad de Aplicación y Agencia de Planificación en todo aquello que se le requiera en relación a los servicios.
- p) Verificar que la Concesionaria cumpla con el régimen tarifario vigente y toda otra obligación de índole comercial que surja del presente Marco Regulatorio o del Contrato de Concesión. Asimismo aprobará los cargos que deba percibir la Concesionaria con motivo de las obras contempladas en el Capítulo X.
- q) Refrendar obligatoriamente a pedido de la Concesionaria, las liquidaciones o Certificados de deuda.
- r) Propiciar y/o intervenir en las decisiones relacionadas con la modificación, renegociación, prórroga o rescisión del Contrato de Concesión, elevando sus conclusiones fundadas al Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.
- s) Iniciar todos los procedimientos sancionatorios, aunque las sanciones deban ser finalmente aplicadas por otras Autoridades de este Marco Regulatorio, caso en el cual deberá elevar oportunamente para consideración el expediente de investigación; y cuando correspondiera, aplicar las sanciones previstas de conformidad con las normas establecidas en este Marco Regulatorio.
- t) Requerir a la Autoridad de Aplicación la intervención cautelar de los servicios cuando se den causas de extrema gravedad y urgencia que afecten el buen servicio y pongan en peligro la salubridad de la población.
- u) Controlar todo lo que se refiera al mantenimiento de las instalaciones afectadas al servicio, de acuerdo con los términos del Contrato de Concesión y de los planes aprobados.
- v) Proporcionar a la población en general un pronto acceso a la información amplia, adecuada, comprensible y veraz, sobre las modalidades del servicio, el desempeño de la Concesionaria, y toda otra información pertinente acerca de los servicios controlados.
- w) Publicar todas las resoluciones del Directorio en los respectivos sitios de la red informática y en el Boletín Oficial.
- x) Participar en conjunto con Universidades, Institutos y otros Entes en el relevamiento, investigación, experimentación y desarrollo de nuevos mecanismos de control y regulación de servicios públicos.
- y) Efectuar y publicar consultas y encuestas periódicas para medir el grado de satisfacción anual de los usuarios y de la comunidad.
- z) Realizar anualmente un balance económico social del servicio evaluando los costos y beneficios generados por el mismo para la sociedad en su conjunto y un informe sugiriendo las medidas que a su entender corresponde adoptar en beneficio del interés general.

En general, realizar todos los demás actos que sean necesarios para el cumplimiento de sus funciones y los objetivos de este Marco Regulatorio, de las normas reglamentarias y disposiciones contractuales aplicables, a cuyo efecto tendrá la facultad de constituirse en la sede de la Concesionaria y requerir la información necesaria para ello.

Las facultades enumeradas precedentemente deben ser ejercidas de manera tal que aseguren un criterio de control sobre la transparencia en la información que provea la Concesionaria, la eficiencia económica y la aplicación de los procesos previstos así como el cumplimiento de los planes aprobados.

El Ente Regulador deberá proponer las medidas necesarias para realizar la aprobación y el control de los artefactos utilizados así como la ejecución de las instalaciones internas a cargo de los usuarios.

#### **ARTICULO 43º. — REGIMEN DE CONTROL**

El Ente Regulador estará sometido a los siguientes controles:

- a) De auditoría y legalidad. El control de auditoría y legalidad del Ente Regulador estará a cargo de la Sindicatura General de la Nación, con arreglo a lo dispuesto en la Ley N° 24.156 y los funcionarios del Ente Regulador quedarán sometidos a las responsabilidades emergentes del cuerpo normativo aplicable a la Administración Nacional.
- b) Anticorrupción: El Ente Regulador está obligado a facilitar la más amplia investigación por parte de la Oficina Anticorrupción dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- c) Defensa de los usuarios: El Defensor del Pueblo podrá requerir toda la información que considere útil en defensa de los derechos de los usuarios y de la comunidad y podrá requerir al Directorio la inclusión de temas para ser tratados en sus reuniones.
- d) De gestión y patrimonial: En cumplimiento del Artículo 85 de la Constitución Nacional y de la Ley N° 24.156 y demás normativa aplicable el Ente Regulador quedará sometido al sistema control interno de la Sindicatura General de la Nación y al sistema de control externo de la Auditoría General de la Nación.

#### **ARTICULO 44º. — DIRECTORIO**

El Ente Regulador será dirigido y administrado por un Directorio compuesto por tres miembros nombrados por el Poder Ejecutivo Nacional, dos de ellos, a propuesta del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires, respectivamente.

Los miembros del Directorio deberán observar los mismos requisitos que para ser diputado nacional y contar con probada experiencia e idoneidad acordes a las actividades que deban cumplir, rigiendo las incompatibilidades vigentes para los funcionarios públicos.

#### **ARTICULO 45º. — PRESIDENTE Y VICEPRESIDENTE**

Las autoridades del Ente Regulador serán elegidas entre los miembros del Directorio, salvo el Presidente que será designado por el Poder Ejecutivo Nacional.

El Presidente ejercerá la representación legal y, en caso de impedimento o ausencia transitoria, será reemplazado por el Vicepresidente. En caso de que no exista acuerdo las autoridades serán determinadas por el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

#### **ARTICULO 46º. — DURACION DEL MANDATO**

El mandato de los miembros del Directorio se extenderá por cuatro (4) años y su designación podrá ser renovada por un solo período de idéntica duración.

#### **ARTICULO 47º. — INHIBICIONES, INCOMPATIBILIDADES Y REMOCION.**

Los miembros del Directorio están sujetos al régimen de incompatibilidades de los funcionarios públicos. Podrán ser removidos de sus cargos por el Poder Ejecutivo Nacional cuando se operen las siguientes causas:

- a) Incumplimiento grave de los deberes que le asignan este Marco Regulatorio, los reglamentos aplicables y el Estatuto del organismo.
- b) Condena por delitos dolosos.
- c) Incompatibilidad sobreviniente.

#### **ARTICULO 48º. — FACULTADES DEL DIRECTORIO**

El Directorio del Ente Regulador tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Fiscalizar y velar por el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias que rigen la actividad del mismo.
- b) Establecer el presupuesto anual de gastos y cálculo de recursos.
- c) Confeccionar anualmente la memoria y balance.
- d) Aprobar la organización del organismo y dictar el reglamento interno.
- e) Efectuar las contrataciones para satisfacer sus propias necesidades, en un todo de acuerdo con la normativa vigente.
- f) Contratar y remover al personal del Ente Regulador, fijándole sus funciones y remuneraciones. Las remuneraciones de los Directores serán fijadas por el PODER EJECUTIVO NACIONAL o por quien éste designe.
- g) Administrar los bienes que integren el patrimonio del Ente Regulador.
- h) Coordinar su gestión con los organismos de competencia hídrica, sanitaria y ambiental.
- i) Celebrar arreglos judiciales o extrajudiciales y transacciones derivados de las contrataciones que realice.
- j) Otorgar poderes generales y especiales y revocarlos.
- k) Intervenir en las materias, oportunidades y con arreglo a las normas del presente Marco Regulatorio.
- l) Aplicar a la Concesionaria las sanciones previstas en el Marco Regulatorio
- m) En general, realizar todos los actos jurídicos que hagan a su objeto.

#### **ARTICULO 49º. — PATRIMONIO**

La Autoridad de Aplicación determinará los bienes del ERAS en función de los oportunamente asignados al ex Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios (ETOSS) y los que determine en función de las normas en vigor.

#### **ARTICULO 50º. — RECURSOS**

Los recursos del Ente Regulador para cubrir sus costos de funcionamiento serán los siguientes:

- a) Un porcentaje de la facturación de la Concesionaria que determinará el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, que abona el Usuario a través del sistema tarifario y que la Concesionaria liquidará mensualmente, explicitando claramente en cada factura el monto correspondiente que el Usuario abona para el sostenimiento del Ente Regulador.
- b) El importe de los derechos de inspección y retribuciones similares que establezca por los servicios especiales que preste, aprobados por el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.
- c) Los subsidios, donaciones y legados que bajo cualquier título reciba y acepte sin cargo.
- d) Cualquier otro ingreso que previeren las normas especiales dictadas al efecto.

#### **ARTICULO 51º. — PRESUPUESTO**

El presupuesto anual de gastos y recursos del Ente Regulador deberá ser equilibrado en cuanto a la relación de gastos y recursos.

#### **ARTICULO 52º. — RECLAMOS Y DEMAS TRAMITES**

Todas las cuestiones sometidas a conocimiento del Ente Regulador deberán sustanciarse con la mayor celeridad posible, garantizando el derecho de defensa de los particulares y de la Concesionaria cuando corresponda.

#### **ARTICULO 53º. — GERENTE GENERAL**

El Ente Regulador contará con un Gerente General designado por el Directorio que tendrá a su cargo coordinar la relación del directorio con la Comisión Asesora y con las gerencias técnicas. Los directores serán directamente responsables por las acciones y omisiones de este Gerente.

#### **ARTICULO 54º. — COMISION ASESORA – SINDICATURA DE USUARIOS –DEFENSOR DEL USUARIO**

##### **I – COMISION ASESORA**

El Ente Regulador contará con una Comisión Asesora, integrada por tres (3) representantes de los municipios comprendidos en la jurisdicción de la concesión, un (1) representante de la provincia de Buenos Aires, un (1) representante del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, un (1) representante del Ente Nacional de Obras Hídricas y Saneamiento (ENOHSA) y un (1) representante de la Subsecretaría de Recursos Hídricos la que funcionará conforme a las siguientes disposiciones:

- a) Los miembros de la Comisión tendrán las mismas inhabilidades e incompatibilidades que los miembros del Directorio.
- b) Los integrantes de la Comisión Asesora se vincularán con el Directorio del Ente Regulador a través de la Gerencia General.
- c) La actividad que desarrollen los integrantes de la Comisión Asesora tendrá carácter rentado.
- d) La Comisión deberá sesionar como mínimo dos veces por mes y analizará los temas que considere de su incumbencia vinculados a los servicios y cuestiones de incumbencia del Ente Regulador.
- e) La Comisión emitirá dictámenes o despachos fijando en su opinión los que deberán tener tratamiento obligatorio por parte del Directorio del Ente Regulador.
- f) La Comisión Asesora establecerá su propio reglamento de funcionamiento, debiendo poner en conocimiento del mismo al Directorio del Ente Regulador, el que deberá aprobarlo en un plazo de treinta (30) días de recibido.
- g) Los costos del funcionamiento logístico y administrativo de la Comisión Asesora estarán a cargo del Ente Regulador quien fijará anualmente su presupuesto.

## **II: SINDICATURA DE USUARIOS**

En el ámbito del Ente Regulador actuará la Sindicatura de Usuarios conformada por representantes de las Asociaciones de Usuarios registradas en la Subsecretaría de Defensa del Consumidor del Ministerio de Economía y Producción, e inscriptas conforme lo establecido en las normas aplicables en la materia.

Sus miembros serán elegidos por la Institución que representan conforme el mecanismo que dispongan las entidades de las cuales provienen. Su desempeño será "ad honorem".

Los integrantes de la Sindicatura de Usuarios se vincularán con el Directorio del Ente Regulador a través de la Gerencia General.

La Sindicatura de Usuarios deberá sesionar como mínimo una vez por mes y analizará los temas que considere de su incumbencia vinculados a la actividad que desarrollan los prestadores del Área Regulada.

La Sindicatura de Usuarios emitirá dictámenes o despachos fijando su opinión en los temas vinculados a la prestación del servicio los que deberán ser considerados por el Directorio.

Cada Asociación de Usuarios nombrará y podrá reemplazar a su Representante. Los costos del funcionamiento administrativo de la Sindicatura de Usuarios estarán a cargo del Ente Regulador quien fijará anualmente su presupuesto.

La Sindicatura de Usuarios establecerá su propio reglamento de funcionamiento, debiendo poner en conocimiento del mismo al Directorio del Ente Regulador, el cual deberá aprobarlo en un plazo de treinta (30) días de recibido.

La Sindicatura de Usuarios se reunirá en dependencias del ERAS.

El Directorio del Ente Regulador facilitará a la Sindicatura de Usuarios sus disposiciones y resoluciones, el registro y estado de situación de los servicios, los reclamos de los usuarios y todo otro documento administrativo.

## **III: DEFENSOR DEL USUARIO**

El Ente regulador contará con un Defensor del Usuario, cuya misión será representar institucionalmente los intereses de los usuarios en las audiencias públicas, así como en cuestiones contenciosas o de procedimientos administrativos en las que el Ente Regulador sea parte y los derechos de los Usuarios pudieran estar afectados por la decisión.

Su actividad no limitará la que desarrolle la Sindicatura de Usuarios en virtud de sus funciones y competencias. Deberá, por el contrario, representar sus criterios y posiciones.

El Defensor del Usuario será seleccionado por concurso público entre profesionales con la debida formación, competencia y antecedentes para el caso. No podrá ser removido en su cargo salvo por las causales que rigen para los Directores. Su remuneración será equivalente al nivel gerencial del Ente.

## **CAPITULO VI: RELACIONES ENTRE LA CONCESIONARIA, EL ENTE REGULADOR Y LA AGENCIA DE PLANIFICACION**

### **ARTICULO 55°. — RELACIONES ENTRE LA CONCESIONARIA, EL ENTE REGULADOR Y LA AGENCIA DE PLANIFICACION.**

#### **PRINCIPIO GENERAL**

La Concesionaria, el Ente Regulador y la Agencia de Planificación deben arbitrar todos los medios a su alcance para establecer y mantener una relación fluida que facilite el cumplimiento de los objetivos de la prestación de los servicios sanitarios de agua potable y desagües cloacales.

### **ARTICULO 56°. — COOPERACION DE LA CONCESIONARIA CON EL MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, EL ENTE REGULADOR Y LA AGENCIA DE PLANIFICACION**

La Concesionaria debe cooperar con el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, el Ente Regulador y/o la Agencia de Planificación, según corresponda, de forma tal de facilitar el cumplimiento de las obligaciones en relación con el ejercicio del poder de policía, regulación, control o planificación en materia de prestación del servicio público de provisión de agua potable y desagües cloacales en el Área Regulada, incluyendo la contaminación hídrica en lo que se refiere al control y fiscalización de la Concesionaria como agente contaminante, según lo dispuesto en el presente. En tal sentido la Concesionaria debe, sin ser ésta una enunciación limitativa:

- 1) Cooperar con la Subsecretaría de Recursos Hídricos en su rol de Autoridad de Aplicación, la Agencia de Planificación y/o el Ente Regulador en sus obligaciones de cumplir y hacer cumplir este Marco Regulatorio y las disposiciones del Contrato de Concesión y planes aprobados.
- 2) Preparar y presentar los informes, planes y estudios previstos en este Marco Regulatorio y aquellos que considere necesario adicionar para una mejor comprensión de los servicios, su estado y medidas que se proponen para los mismos.
- 3) Responder en un plazo máximo de veinte (20) días a pedidos de aclaración sobre los informes anuales presentados. El plazo mencionado podrá ser extendido basado en un pedido debidamente justificado de la Concesionaria, por un periodo igual.
- 4) Acordar en un plazo perentorio con el Ente Regulador las acciones y medidas que tomará para salvar eventuales atrasos en que pudieren haber incurrido en el cumplimiento de los planes y/o metas comprometidas. Esta acción no implicará justificar los atrasos referidos, sin perjuicio de las sanciones que eventualmente pudieran corresponder.
- 5) Acatar las decisiones que, dentro de su competencia, dicten la Autoridad de Aplicación, la Agencia de Planificación o el Ente Regulador.
- 6) Informar a las Autoridades que corresponda, Agencia de Planificación y al Ente Regulador si tomare conocimiento de hechos o circunstancias que faciliten el cumplimiento de las funciones de estos, en especial en lo referente a contaminación y protección del medio ambiente.
- 7) Cooperar en toda investigación que se pueda emprender con el propósito de decidir sobre la existencia o no de incumplimientos de los objetivos de la Concesión en relación a los siguientes aspectos:
  - a) La precisión y suficiencia de cualquier porción relevante de la información provista por la Concesionaria.
  - b) Los métodos usados y pasos seguidos por la Concesionaria para compilar dicha información.
- 8) La Concesionaria estará sujeta a las obligaciones que permitan el adecuado ejercicio del poder de policía por parte de las Autoridades competentes y en los términos del presente Marco Regulatorio, entre las cuales se encuentran, a título enunciativo:
  - a) Permitir acceso a la Autoridad de Aplicación, Agencia de Planificación y/o al Ente Regulador, a toda planta y/o instalación utilizada por la Concesionaria en relación al servicio, cumpliendo las medidas de seguridad establecidas para cada caso.
  - b) Permitir a las autoridades señaladas en el acápite anterior a realizar fotocopias y tomar extractos de cualquier libro y registro de la Concesionaria o instrumentar cualquier otro medio de prueba idóneo.
  - c) Permitir llevar a cabo inspecciones, mediciones y pruebas en relación con cualquiera de dichas plantas e instalaciones.
  - d) Permitir llevar a dichas plantas e instalaciones las personas y equipos que sean necesarios para realizar la investigación que permita hacer cumplir la competencia de cada Autoridad en las condiciones previstas en el acápite b) del presente inciso.
- 9) La Concesionaria no será responsable por cualquier pérdida o daño a personas o propiedades que resultaren de la actividad de las Autoridades de la Concesión en ejercicio de las facultades mencionadas más arriba, excepto cuando dichas pérdidas o daños sean causados por acto o negligencia de la Concesionaria.

### **ARTICULO 57°. — COOPERACION DE LA AGENCIA DE PLANIFICACION Y DEL ENTE REGULADOR CON LA CONCESIONARIA I - ASPECTOS SUSTANCIALES**

La Agencia de Planificación y el Ente Regulador deben cooperar con la Concesionaria de forma tal de facilitar el cumplimiento del Objeto Social, ejerciendo el poder de policía, de regulación y control de manera razonable considerando especialmente los derechos e intereses de los Usuarios.

En tal sentido deben, sin ser esta una enunciación limitativa, procurar lo siguiente:

1. Facilitar en lo que le sea posible y dentro del marco de sus atribuciones la realización de las tareas que hacen al Objeto Social.
2. Colaborar con la Concesionaria en la medida de sus posibilidades, si esta así lo requiriese justificadamente, en la celebración de convenios con personas y entidades internacionales, nacionales, provinciales o municipales, públicas o privadas para el cumplimiento de sus fines.
3. Emitir en un plazo que se determinará en cada caso particular una decisión fundada sobre los pedidos de aprobación de la Concesionaria respecto del ejercicio de las atribuciones de éste para actuar como sujeto expropiante en los términos del Artículo 2° de la Ley N° 21.499 y 58 de la Ley N° 13.577.
4. Aprobar en el menor plazo posible, si correspondieran, las solicitudes de restricciones al dominio y servidumbres realizadas por la

Concesionaria. Ello en los términos de los Artículos 2611, 3082, siguientes y concordantes del Código Civil. En caso de existir impedimentos a la constitución de tales restricciones y servidumbres deberán hacerlo conocer a la Concesionaria en un plazo de treinta (30) días de conocido el hecho.

5. Recibir y contestar las propuestas de la Concesionaria respecto de cualquier aspecto de la Prestación.
6. Asistir a la Concesionaria y a requerimiento de ésta en la resolución de eventuales conflictos que pudieren plantearse cuando fuere necesario remover o adecuar instalaciones existentes de terceros para la construcción y explotación de obras previstas y el cumplimiento de los planes aprobados.
7. La referida asistencia no deberá implicar, en ningún caso, la asunción por parte de la Agencia de Planificación o del Ente Regulador de responsabilidades y costos o tareas que son a cargo de la Concesionaria.
8. Intervenir en los requerimientos del auxilio de la Fuerza Pública realizados por la Concesionaria.
9. Considerar y emitir decisión fundada sobre ellos, en un plazo máximo de cinco (5) días, los pedidos de autorización que la Concesionaria le presente con el fin de eliminar las causas de infracciones cometidas por los Usuarios, que ocasionen la contaminación de los cursos de agua o sus fuentes naturales o perjudiquen el servicio y/o las instalaciones operadas por la Concesionaria.
10. Considerar y emitir decisión fundada sobre ellos, en un plazo máximo de tres (3) meses, prorrogables por única vez y por un período igual, los pedidos de autorización presentados por la Concesionaria para comercializar excesos de producción de agua potable o capacidad cloacal y productos del tratamiento de efluentes cloacales o agua cruda o para realizar otras actividades comerciales o industriales previstas en el Contrato de Concesión y que requieran autorización previa.

## II – ASPECTOS PROCESALES

La Autoridad de Aplicación, la Concesionaria, la Agencia de Planificación y el Ente Regulador deberán implementar procedimientos sencillos, ágiles y precisos para abordar sus relaciones mutuas.

Cuando no se expresen plazos o estos no estén establecidos en el Marco Regulatorio, el Contrato de Concesión o las Normas complementarias que se dicten, deberán entenderse que son de:

- a) 10 días para informes y notas.
- b) 20 días para informes o estudios técnicos.

En todos los casos se considerarán, salvo expresión en contrario, que se trata de días hábiles administrativos.

En especial, cuando se realice alguna investigación acerca de hechos o actos vinculados con los servicios, la Concesionaria permitirá el más amplio mecanismo de acceso a la información y análisis de los mismos, comprendiendo entre otros, a los siguientes instrumentos:

- a) Permitir acceso a los funcionarios de la Autoridad de Aplicación, Agencia de Planificación o Ente Regulador, a las plantas y/o instalaciones ocupadas por la Concesionaria en relación al servicio vinculada al hecho que se investiga.
- b) Asimismo, permitir a dichos funcionarios acceder en inspección, fotografiar o filmar instalaciones e inspeccionar y hacer fotocopias y tomar extractos de cualquier libro y registro de la Concesionaria mantenido en relación a la Concesión, o instrumentar cualquier otro medio de prueba idóneo.
- c) Permitir a los mismos llevar a cabo inspecciones, mediciones y test en relación con cualquiera de dichas plantas e instalaciones.
- d) A su vez, permitir llevar a dichas plantas e instalaciones las personas y equipos que sean necesarios para llevar a cabo dicha investigación.

## CAPITULO VII: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

### ARTICULO 58º. — DERECHO GENERICO

Todas las personas físicas o jurídicas que habiten o estén establecidas en el ámbito descripto en el Artículo 3º tienen derecho a la provisión de agua potable y desagües cloacales de acuerdo con las reglas establecidas en el presente Marco Regulatorio.

### ARTICULO 59º. — CONDICIONES PARA SER USUARIO

Serán considerados usuarios de los servicios de agua potable y desagüe cloacal, los propietarios, copropietarios según la Ley N° 13.512, poseedores o tenedores de inmuebles edificados o no, que linden con calles o plazas de carácter público en donde existan conducciones de agua potable y/o desagües cloacales habilitados para su uso.

Son Usuarios quienes se encuentren comprendidos dentro de alguna de las Areas Servidas, con cañería en el frente de su inmueble.

En el caso particular de la aplicación de las normas de protección y defensa de los consumidores a través de la Ley N° 24.240 sólo serán considerados Usuarios los pertenecientes a la categoría residencial y baldío, según lo previsto en el Artículo 2º de dicha Ley.

### ARTICULO 60º. — DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los Usuarios gozan de los siguientes derechos, sin que esta enumeración deba considerarse limitativa:

- a) Recibir de la Concesionaria, en las condiciones establecidas en el presente Marco Regulatorio, el Contrato de Concesión y planes aprobados, los servicios de agua potable y desagües cloacales en el momento que los mismos estén disponibles para su uso.
- b) Exigir a la Concesionaria la prestación de los servicios conforme a los niveles de calidad establecidos en el presente y en el Contrato de Concesión, y a reclamar ante la misma si así no sucediera.
- c) Recurrir ante el Ente Regulador, cuando el nivel del servicio sea inferior al establecido y la Concesionaria no hubiera atendido en debido tiempo y forma el reclamo a que se refiere el inciso anterior, para que le ordene a esta la adecuación del mismo a los términos contractuales en el plazo que se determine.
- d) Recibir información general sobre los servicios que la Concesionaria preste, en forma suficientemente detallada para el ejercicio de sus derechos como Usuarios.
- e) Ser informados con antelación suficiente de los cortes de servicios programados por razones operativas.
- f) Reclamar ante la Concesionaria cuando esta no cumpla con los planes y metas aprobadas.
- g) Conocer el régimen y cuadros tarifarios así como las tarifas y sus sucesivas modificaciones con suficiente antelación a su entrada en vigencia.
- h) Recibir las facturas en el domicilio declarado con la debida antelación a su vencimiento y sin costo adicional. A tal efecto la Concesionaria deberá remitirlas con antelación suficiente y por medio idóneo. En caso de no ser recibidas las facturas, subsiste la obligación de pagar en la fecha de su vencimiento. A tal efecto, toda factura indicará claramente la fecha del vencimiento subsiguiente.
- i) Reclamar ante la Concesionaria, cuando se produjeran alteraciones en las facturas que no coincidan con el Régimen Tarifario publicado.
- j) Denunciar ante el Ente Regulador cualquier conducta irregular u omisión de la Concesionaria o sus agentes que pudiera afectar sus derechos, perjudicar los servicios o el medio ambiente.
- k) Organizar sus respectivas Asociaciones para la defensa de sus derechos de acuerdo con la Constitución Nacional y la Ley de Defensa del Consumidor.

### ARTICULO 61º. — OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

- a) Usar cuidadosa y razonablemente el agua recibida, evitando el consumo excesivo y las pérdidas de instalaciones y artefactos internos.
- b) Ejecutar o acondicionar las instalaciones internas respetando las normas técnicas y materiales vigentes en la materia.
- c) Mantener las instalaciones internas en buen estado de conservación y limpieza a fin de evitar pérdidas, contaminación y retorno a la red de distribución de posibles aguas contaminadas.
- d) Informar a la Concesionaria sobre cualquier modificación en sus instalaciones que implique un aumento de caudales o cambios en el tipo de uso de agua.
- e) No podrán ceder agua a terceros, bajo ningún concepto, gratuita o remuneradamente, ya sea con carácter permanente o temporal, siendo responsables de toda defraudación que se produzca en su suministro, por sí o por cualquier otra persona que de él dependa, salvo las prolongaciones internas debidamente autorizadas.
- f) Mantener intactos los precintos que garanticen la no manipulación del medidor y condiciones idóneas para la toma de lectura del mismo denunciando a la Concesionaria cualquier acción o intervención que realicen sobre los medidores personas ajenas a la Empresa.

- g) Poner en conocimiento de la Concesionaria cualquier avería o perturbación producida o que a su juicio se pudiera producir en la red o instalaciones del servicio público.
- h) Abonar los cargos que se le formulen en reciprocidad a las prestaciones que reciba, con arreglo a los precios que estén aprobados, así como aquellos otros derivados de servicios específicos diferenciados que haya recibido del mismo.

#### **ARTICULO 62º. — OFICINAS DE RECLAMOS**

A todos los efectos indicados en los artículos anteriores la Concesionaria, en cada una de las jurisdicciones en que tenga habilitadas oficinas comerciales, deberá contar con oficinas atendidas por personal competente en la materia, en las que puedan ser recibidas y tramitadas las consultas y los reclamos de los Usuarios. Será considerada falta en el servicio la deficiente atención al público por parte de la Concesionaria, conforme los parámetros que se establezcan en el Contrato de Concesión.

El Ente Regulador deberá contar también con una oficina de reclamos en su sede, para atender a los usuarios.

#### **ARTICULO 63º. — OBLIGATORIEDAD A CARGO DE LOS ENTES PUBLICOS**

La Nación, la Provincia de Buenos Aires, el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las municipalidades del Area Regulada, los entes públicos descentralizados y las empresas del Estado, cualquiera sea la forma jurídica que adopten, estarán sujetos a lo dispuesto en este Capítulo y abonarán las tarifas correspondientes a los servicios que reciban, aplicándose las normas previstas en el presente Marco Regulatorio en caso de mora en el pago de las obligaciones a su cargo.

#### **ARTICULO 64º. — EXENCIONES Y SUBSIDIOS**

Las estructuras y sistemas tarifarios contemplarán:

- a) Subsidios cruzados específicos al consumo, que implica el subsidio directo a los usuarios de menores recursos (tarifa social, etc.) y se otorga directamente a quienes por razones económicas no pueden pagar los servicios, según lo establezcan las normas específicamente dictadas al efecto.
- b) Subsidios no específicos. Implica recargar a algún sector de usuarios con mayor capacidad económica para cobrar menos a quienes no lo pueden hacer o ejecutar obras destinadas a otro sector que por su capacidad económica no las puede afrontar.
- Sin perjuicio de aquellos servicios que según el presente Marco Regulatorio la Concesionaria deba prestar gratuitamente, en caso que el Poder Ejecutivo Nacional dispusiera exenciones y subsidios explícitos, ellos estarán a cargo del Tesoro Nacional y deberán contemplarse en el presupuesto correspondiente.

#### **ARTICULO 65º. — OBLIGADOS AL PAGO**

Estarán obligados al pago:

- a) El propietario del inmueble o consorcio de propietarios según la Ley N° 13.512, según corresponda.
- b) El poseedor o tenedor, durante el periodo de la posesión o tenencia, y limitado únicamente a los servicios de suministro de agua y desagües cloacales o industriales recibidos por la red.
- c) Será de aplicación lo dispuesto en los Artículos 39, 40, 41, 42, 72 y 74 de la Ley N° 13.577 y sus modificatorias.
- Estarán igualmente obligados al pago de la conexión domiciliaria con arreglo a lo establecido en el Régimen Tarifario.
- Cuando el inmueble estuviere deshabitado, la desconexión o no conexión podrá ser ejercida por la Concesionaria o solicitada por el Usuario.

### **CAPITULO VIII : PLANES DE MEJORAS, OPERACION, EXPANSION Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS (PMOEM)**

#### **ARTICULO 66º. — OBJETO**

El objeto de los PMOEM es asegurar el mantenimiento, la mejora del estado, rendimiento, funcionamiento en toda el Area Regulada de los sistemas necesarios para la prestación del servicio otorgado en Concesión, posibilitando su administración y operación eficiente y sirviendo al cumplimiento de las normas del servicio y otras obligaciones previstas en el Marco Regulatorio, Contrato de Concesión y Planes de Acción.

El contenido del Plan previsto en este Marco Regulatorio debe estar discriminado por sector de servicio, entendiéndose por tales los siguientes:

- Recursos de agua.
- Tratamiento de agua.
- Conducción y transporte de agua potable.
- Distribución de agua potable.
- Desagües cloacales: colectoras.
- Cloacas máximas e impulsiones cloacales.
- Tratamiento de efluentes cloacales, disposición final de afluentes.
- Residuos industriales y patogénicos.

En los planes, también se deben describir los aspectos comerciales y de administración, de dirección, operación, administración del personal y atención al Usuario.

Asimismo, deben indicarse claramente, y por separado, costos operativos, administrativos y comerciales, de mantenimiento, renovación, rehabilitación y de otras inversiones en redes y plantas.

Los planes se elaborarán en función de:

- 1) Las acciones, obras, inversiones y actividades vinculadas al PMOEM y el plan de infraestructura que se determine con intervención de la Agencia de Planificación.
- 2) Toda presentación que realice la Concesionaria respecto a los Planes y sus partes se considerará aprobada si dentro de un plazo de noventa (90) días corridos la Autoridad de Aplicación no manifestara oposición. Si esta fuera parcial los aspectos no alcanzados por la oposición se entenderán aceptados. En todo caso debe darse intervención a la Agencia de Planificación.
- 3) El PMOEM será revisado y evaluado su cumplimiento cada cinco (5) años.

#### **Art. 67º. — ANALISIS DE LOS PLANES**

Los Planes de Expansión serán preparados con participación de la Agencia de Planificación, que tendrá a su cargo la fijación del plan de obras de expansión para cubrir las necesidades de la demanda Insatisfecha en materia de agua potable y saneamiento.

Asimismo participará del análisis del Plan de Mejoras y Mantenimiento que prepare la Concesionaria.

#### **ARTICULO 68º. — APROBACION DE PLANES**

La Concesionaria elaborará proyectos de planes detallados que deberán contener en detalle las obras y acciones a realizar, los montos de inversión previstos, objetivos y metas a alcanzar en las condiciones fijadas en el presente Marco Regulatorio, que serán aprobados por la Autoridad de Aplicación con intervención de la Agencia de Planificación.

#### **ARTICULO 69º. — MODIFICACION DE LOS PLANES**

Los planes aprobados obligarán a la Concesionaria, razón por la cual ante cualquier incumplimiento deberá adoptar las medidas necesarias para reconducirlos, informando tal circunstancia a la Autoridad de Aplicación, Agencia de Planificación y Ente Regulador.

A pedido de la Concesionaria, de la Autoridad de Aplicación, de la Comisión Asesora o de la Sindicatura de Usuarios, y existiendo causas

extraordinarias y debidamente justificadas, los planes aprobados podrán ser modificados mediante resolución fundada de la Autoridad de Aplicación de manera tal que no altere el equilibrio de la Concesión.

## **CAPITULO IX: REGIMEN ECONOMICO Y TARIFARIO**

### **ARTICULO 70º. — REGIMEN ECONOMICO**

El Régimen Económico de la Concesión se basará en la determinación de costos operativos, de inversión, mantenimiento, administración y comerciales.

Cuando la Concesionaria proponga sus planes deberá contemplar y detallar las políticas para alcanzar eficiencias en los diversos costos relacionados con la actividad de la Empresa.

### **Art. 71º. — REVISIONES ECONOMICAS**

Cada vez que la Concesionaria considere que se han producido o están por acontecer hechos, circunstancias o acciones que incidan en los planes, programas de obras o acciones a desarrollar, podrá requerir la intervención de la Autoridad de Aplicación para analizar los efectos y las propuestas para minimizarlos o superarlos.

Aún cuando no se susciten estas circunstancias imprevistas, extraordinarias o de fuerza mayor o caso fortuito, cuya consideración analizará la misma Autoridad de Aplicación, se efectuará una revisión anual —como mínimo— para determinar el normal desarrollo de los planes y eventuales ajustes.

### **ARTICULO 72º. — EQUILIBRIO ECONOMICO FINANCIERO DE LA CONCESION**

Se entenderá que la Concesión está en Equilibrio Económico Financiero si las tarifas por los servicios prestados permiten recuperar todos los costos asociados a la misma, incluyendo los operativos, los de inversión y los de carácter impositivos y financieros si los hubiere, contemplados en los planes aprobados y realizados de manera eficiente.

En tal sentido se deberá analizar el proceso de inversión de manera escalonada y en periodos no menores a cinco (5) años.

### **ARTICULO 73º. — REGIMEN TARIFARIO**

El Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios dictará las normas complementarias y de aplicación del Régimen Tarifario previa intervención de la Secretaría de Obras Públicas y de la Autoridad de Aplicación.

### **ARTICULO 74º. — PRINCIPIOS GENERALES**

El Régimen Tarifario de la Concesión debe posibilitar sus objetivos primordiales.

En tal sentido debe propender a cumplir con la universalidad del servicio, vale decir que todos los habitantes del Area Regulada accedan a los servicios de agua potable y desagües cloacales.

El Régimen Tarifario de la Concesión se ajustará a los siguientes principios generales:

- a) Será uniforme para la misma modalidad de prestación según el área servida, conforme se establezca en el Régimen Tarifario.
- b) Propenderá un uso racional y eficiente de los servicios brindados y de los recursos involucrados para su efectiva y normal prestación.
- c) Posibilitará un equilibrio constante entre la oferta y la demanda de servicios. La Concesionaria no podrá restringir voluntariamente la oferta de servicios.
- d) Atenderá a objetivos sanitarios y sociales vinculados directamente con la prestación u operación de los servicios.
- e) Permitirá que los valores tarifarios aplicados a algunos segmentos de Usuarios equilibren el costo económico de la operación, así como los de otros grupos de usuarios del sistema.
- f) La estructura tarifaria deberá propender a la concreción del objetivo de la universalización del servicio.

### **ARTICULO 75º. — ESTRUCTURAS TARIFARIAS**

El sistema tarifario básico estará compuesto por un régimen de cuota fija y un régimen medido.

El Régimen medido se aplicará a:

- a) Usuarios no residenciales que puedan ser medidos.
- b) Edificios de Propiedad Horizontal establecidos según Ley N° 13.512.
- c) Venta de agua en bloque.
- d) A opción de la Concesionaria.
- e) A opción del Usuario.

Las opciones definidas en los incisos d) y e) podrán ser ejercidas por única vez y en cualquier momento dentro del período de la Concesión.

La medición en los incisos a) y b) se ejercerá según lo determinado en los planes aprobados, por lo que hasta la efectiva medición se continuará facturando bajo régimen de cuota fija. Cuando razones de fuerza mayor no permitan o impidan la instalación o continuidad de la medición, la Concesionaria aplicará el sistema de cuota fija, sin que ello genere ningún derecho para el usuario o la Concesionaria.

### **ARTICULO 76º. — TARIFA SOCIAL**

El Régimen Tarifario debe contemplar la implementación de una tarifa social que permita contar con los servicios de agua potable y saneamiento a sectores económicos de bajos recursos, a cuyo efecto deberá contemplar un mecanismo que posibilite identificar los casos prioritarios. La tarifa social subsistirá en cabeza de un mismo Usuario durante 12 meses continuos. Su renovación estará sujeta a las reglas que establezca la Autoridad de Aplicación y en todo caso será considerada subsidio directo.

### **ARTICULO 77º. — REBAJAS Y SUBSIDIOS DISPUESTOS POR EL PEN**

La Concesionaria debe respetar y asumir a su cargo las rebajas dispuestas que sean consecuencia del Artículo 71 incisos a) y b) de la Ley Orgánica de la ex - OSN, de conformidad con la normativa que dicte la Autoridad de Aplicación, así como el servicio a los cuarteles de bomberos, en el marco del Decreto N° 607/90.

Fuera de estas excepciones ninguna otra exención será aplicada salvo que sea expresamente prevista en el Régimen Tarifario a dictarse.

### **ARTICULO 78º. — FACTURACION Y COBRO**

La Concesionaria tiene el derecho de facturar y cobrar todos los servicios que preste, conforme los valores tarifados y precios vigentes en cada momento.

Es norma general de la Concesión en materia tarifaria que la Concesionaria tendrá derecho al cobro de todo trabajo y actividad vinculada directa o Indirectamente con los servicios prestados, al cobro de las tasas de conexión y desconexión, al cobro por la provisión de agua potable y servicios de desagüe cloacal en bloque.

La Concesionaria será la encargada 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 con lo que prevé el Artículo 44 de la Ley N° 13.577 y sus modificatorias, y su cobro judicial se efectuará mediante el procedimiento de ejecución fiscal previsto en los Artículos 604, 605 y concordantes del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación.

La Concesionaria, previa intervención de la Autoridad de Aplicación, facturará y tendrá derecho al cobro de trabajos vinculados al servicio

que surjan de incumplimientos de los Usuarios a las normas vigentes y que signifiquen un incremento en el costo de explotación del servicio.

Dicho monto deberá tener en cuenta los costos incurridos por la Concesionaria y afectará a los Usuarios a los que corresponda imputar los incumplimientos que se deben detallar en la liquidación que se realice. El Ente Regulador podrá solicitar información a la Concesionaria para controlar la correcta determinación de los costos mencionados.

Los ingresos de la Concesionaria correspondientes a todo otro trabajo vinculado al servicio deberán provenir de las determinaciones establecidas en el Régimen Tarifario aplicable

La Concesionaria podrá proponer a la Autoridad de Aplicación y ésta podrá aprobar, planes de facturación por periodos distintos a los establecidos siempre y cuando los montos que se facturen no alteren la proporción entre cada nuevo periodo.

Las tarifas por suministro de agua potable y desagües cloacales se mostrarán separadamente, y cuando se facture servicio medido, el consumo se indicará separadamente de cualquier elemento de cuota fija de la factura. También se aclarará si el indicado es una cantidad medida o estimada.

Asimismo se discriminarán los rubros impositivos y los aportes que se hacen para el funcionamiento de la Agencia de Planificación y del Ente Regulador.

La Concesionaria deberá comunicar a los Usuarios, en los plazos y formas que el Contrato de Concesión establezca, todos los elementos que les permitan calcular los valores tarifarios y precios que les sean facturados, la categoría a la que pertenecieren y el cobro al que estuvieren sometidos.

Elo implica que deberá explicitar los coeficientes "E" y "Z", metros cuadrados cubiertos y de terreno, tarifas aplicables, categoría y todo otro elemento actual o futuro que sirva para tal fin.

La Concesionaria podrá proponer alternativas para los códigos zonales ("Z") y de edificación ("E") que contemplen las situaciones reales producidas en cada área, para el primer caso y la uniformidad en diferentes zonas y/o áreas a incorporar al servicio, que eviten la realización de tareas de catastro e inspección que "a priori" no modifican específicamente el nivel arribado.

En las correspondientes facturas deberán indicarse también, como mínimo, los siguientes datos:

- Fecha dev emisión.
- Fecha de vencimiento.v
- Fecha de próximo vencimiento.v
- v Lugar y forma de pago.
- Fecha de control de medición si correspondiere.v
- v Intereses por mora y montos resultantes.
- Importe de descuentos realizados yv causa.
- Importes para el Ente Regulador y la Agencia de Planificación.v
- \* Impuestos si correspondiere.

\* Cualquier otro dato de interés para conocimiento o información del Usuario.

Los formatos de las facturas atenderán a las simplificaciones y homogenización de los conceptos de manera que los mismos contengan los principales elementos tarifarios: cargos, consumos y todo detalle o información necesaria para una lectura simple por parte del Usuario.

#### **ARTICULO 79º. — MORA. REGIMEN DE RECARGOS E INTERESES**

El régimen de recargos e intereses, con carácter resarcitorio y punitivo por mora, así como a efectos de recuperar los costos incurridos por la Concesionaria en razón de las acciones que deba realizar para recuperar los montos adeudados por atraso o falta de pago de los servicios, será el siguiente:

a) Usuarios Residenciales y Baldíos: Por el periodo comprendido entre el vencimiento original y hasta el día del efectivo pago, un recargo resarcitorio sobre el monto original facturado equivalente a la tasa activa para descuento de documentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día hábil de cada mes, calculada en forma mensual, acumulativa y vencida. Vencido este plazo el primer mes de mora y hasta el día del efectivo pago, un recargo punitivo del cinco por ciento (5%) sobre el monto original facturado, que se adicionará al recargo resarcitorio del punto anterior.

b) Usuarios No residenciales: Por el período comprendido entre el vencimiento original y hasta el día del efectivo pago, un recargo resarcitorio sobre el monto original facturado equivalente a la tasa activa para descuento de documentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día hábil de cada mes incrementada en un cincuenta por ciento (50%), calculada en forma mensual, acumulativa y vencida. Adicionalmente, y transcurridos los primeros quince días del vencimiento y hasta el primer mes de mora, un recargo punitivo del cinco por ciento (5%) sobre el monto original facturado. Después del primer mes de mora y hasta el día del efectivo pago este recargo se incrementará al diez por ciento (10%).

En el caso de que la Concesionaria inicie la gestión de cobranza, después del primer mes de mora y hasta el día del efectivo cobro, se establece un recargo del diez por ciento (10%) calculado sobre el monto original más los recargos punitivos y resarcitorios que correspondiera aplicar.

En el caso de que la Concesionaria inicie la gestión de cobranza judicial, después del primer mes de mora y hasta el día del efectivo cobro, un recargo del quince por ciento (15%) calculado sobre el monto original más los recargos punitivos y resarcitorios que correspondieran aplicar, no acumulativo ni adionable al recargo del párrafo anterior.

Ni la Concesionaria ni sus apoderados podrán exigir al Usuario en mora el pago de otros montos adicionales en concepto de honorarios o compensación de la tasa de justicia aplicada los que se considerarán incluidos en los recargos aplicados.

Este régimen podrá ser modificado por la Autoridad de Aplicación, respetando lo establecido en el primer párrafo de este artículo.

#### **ARTICULO 80º. — FACULTADES SOBRE LA DEUDA**

La Concesionaria podrá disponer la condonación, quita, espera u otorgar planes de pago de la deuda que los Usuarios mantengan con ella, siempre que juzgue que dichos medios son la forma más eficiente de maximizar los ingresos obtenibles. En estos casos, la Concesionaria deberá dar aplicación general para situaciones análogas, conforme a un esquema a ser aprobado por la Autoridad de Aplicación.

#### **ARTICULO 81º. — RESTRICCIÓN Y CORTE DEL SERVICIO**

La Concesionaria está facultada para proceder a la restricción o corte de los servicios por atrasos en el pago de las facturas correspondientes, sin perjuicio de los cargos por mora e intereses que se establezcan en el Régimen Tarifario.

Se entiende por restricción del servicio la entrega de un caudal limitado de agua por conexión, según lo establezca la Autoridad de Aplicación. La Concesionaria arbitrará los medios y aplicará la tecnología que entienda conveniente para lograr ese caudal, con intervención del Ente Regulador.

La restricción procederá solamente en caso de mora de los Usuarios Residenciales que hayan incurrido en la falta de pago de las facturas por dos (2) periodos consecutivos de facturación. Previamente la Concesionaria deberá haber remitido una intimación de pago fehaciente con 15 días de anticipación.

El corte de los servicios procederá sólo en caso de Usuarios No Residenciales y se hará efectivo por falta de pago de las facturas de dos (2) periodos de facturación y previa intimación fehaciente con 10 días de anticipación.

Efectivizado el pago de los montos en mora, costos de notificación y el cargo de reconexión, en caso de corte, la Concesionaria deberá restablecer el servicio o brindar el servicio pleno, en un plazo que no podrá exceder de 48 horas.

La Concesionaria no podrá efectuar la restricción o corte del servicio en caso de existir un acuerdo vigente con el usuario sobre el pago del monto adeudado, o una orden expresa del Ente Regulador conforme a las reglas establecidas por la Autoridad de Aplicación.

En caso que la Concesionaria hubiere efectuado la restricción o corte de los servicios a un usuario y se comprobara la improcedencia de la medida, deberá restablecer el servicio en un plazo máximo de 24 horas, debiendo resarcir al usuario con una suma equivalente al 3% del monto total facturado en el último periodo, por cada día de atraso desde que se hubiera notificado a la Concesionaria la improcedencia, sin perjuicio de las demás consecuencias que por tal motivo se establezcan en las normas reglamentarias que dicte la Autoridad de Aplicación, en las que también se establecerán los valores que debe pagar el moroso por los gastos originados.

En todo momento se deberá considerar la protección de la Salud Pública, entendiéndose como tal que la Concesionaria no ejercerá directamente esta facultad respecto de hospitales, sanatorios y cárceles, sean estos públicos o privados. En el caso que alguna de estas instituciones estuviere en mora y la Concesionaria hubiere agotado las instancias para recuperar el crédito, podrá comunicar dicha situación

a la Autoridad de Aplicación y al Ente Regulador, así como instrumentar las medidas pertinentes para lograr el cobro de lo adeudado.

#### **ARTICULO 82º. — RECAUDACION PARA EL ENTE REGULADOR Y LA AGENCIA DE PLANIFICACION**

La Concesionaria facturará y cobrará el concepto del porcentual de la facturación destinado a solventar el Ente Regulador y la Agencia de Planificación y dispondrá la transferencia de los fondos a cada una de esas instituciones conforme lo disponga la Autoridad de Aplicación. Las sumas facturadas por tales conceptos, independientemente de su efectivo cobro, serán transferidas directamente a cada uno de los organismos asignados, sin deducción alguna, respetando los plazos y formas establecidas.

#### **ARTICULO 83º. — PRINCIPIO GENERAL**

El servicio que presta la Concesionaria está sujeto a la legislación impositiva general y ordinaria vigente en cada momento, siendo responsabilidad absoluta y exclusiva de la Concesionaria el pago de todo tipo de impuesto, tasas o contribuciones que la afectan o al servicio objeto de la Concesión, a excepción de lo previsto en el Artículo 22-II-inciso m) del presente Marco Regulatorio.

#### **ARTICULO 84º. — INCLUSION EN LA TARIFA**

Con excepción del impuesto al valor agregado (IVA) o el o los impuestos que lo reemplacen, todos los demás tributos nacionales, provinciales y municipales que pueden afectar a la Concesionaria son considerados como costos a los efectos del cálculo económico. Cualquier modificación en más o en menos, la creación de nuevos tributos y la eliminación de tributos existentes, que aconteciere a partir de la fecha de vigencia del presente, podrá dar lugar a la solicitud de corrección de los valores tarifarios y de los precios de manera tal que reflejen adecuadamente tales modificaciones en los costos de operación, salvo que el Estado Nacional compense el valor o exima de su pago a la Concesionaria.

Cualquier modificación de las tasas municipales y/o del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, cuyos cargos por permisos de obras o funcionamiento de las instalaciones u otro tributo, afecten la ecuación económica y el régimen tarifario asociado a la misma, vigentes al 21 de marzo de 2006, o cualquier nueva tasa que se crease a partir de dicha fecha y que afecte el nivel tarifario de la Concesionaria se trasladarán a la tarifa de los usuarios de la jurisdicción involucrada, y su aplicación será diferenciada en cada factura o resumen de cuenta.

#### **ARTICULO 85º. — RECHAZOS DE SOLICITUDES**

La Autoridad de Aplicación rechazará las solicitudes de incrementos en los valores tarifarios y precios, total o parcialmente apoyadas en los siguientes motivos:

- a) Diferencia entre el comportamiento real de la demanda de servicios y las proyecciones realizadas por la Concesionaria en los Planes de Inversión aprobados.
- b) Circunstancias atribuibles a decisiones adoptadas por la Concesionaria en las que no hubieren mediado hechos que condicionaran las mismas.
- c) Circunstancias atribuibles a ineficiencias de la Concesionaria en la prestación del servicio.

#### **ARTICULO 86º. — REGLAMENTO DEL USUARIO**

La Concesionaria propondrá dentro de los seis (6) meses de aprobación del presente Marco Regulatorio el Reglamento de Usuario, que deberá contener los procedimientos prácticos para que los Usuarios puedan ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones en relación al servicio que presta la Concesionaria, en base a los lineamientos básicos contenidos en el Anexo D del presente Marco Regulatorio. Deberán contemplarse las opiniones del Ente Regulador y de la Sindicatura de Usuarios.

### **CAPITULO X: CREACION DEL FONDO FIDUCIARIO**

#### **ARTICULO 87º. — CREACION**

Crease el Fondo Fiduciario para atender Inversiones en el Servicio Público de Provisión de Agua Potable y Desagües Cloacales, el que se constituirá en el ámbito de la Concesionaria AGUA Y SANEAMIENTOS ARGENTINOS SOCIEDAD ANONIMA y será un patrimonio de afectación específico, cuyo objeto exclusivo es la financiación de obras de infraestructura que atiendan a la expansión y mejoramiento del servicio tanto de agua potable como de desagües cloacales y que posibiliten la prestación del servicio de acuerdo a los criterios de seguridad, salubridad, continuidad, regularidad, eficiencia, calidad y generalidad fijados en el presente Marco Regulatorio.

#### **ARTICULO 88º. — RECURSOS**

El Fondo Fiduciario estará integrado por los siguientes recursos:

- 1) Cargos que se establezcan a pagar por los usuarios del servicio regulado.
- 2) Los recursos que se obtengan de créditos que se acuerden con los organismos o instituciones pertinentes, nacionales e internacionales.
- 3) A través de sistemas de aportes específicos por parte de beneficiarios directos.

#### **ARTICULO 89º. — FUNCIONAMIENTO**

El MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS reglamentará la constitución y funcionamiento del Fondo Fiduciario creado en el artículo precedente, el cual en ningún caso estará constituido por fondos y/o bienes del ESTADO NACIONAL.

El Fondo Fiduciario podrá ser único o estar dividido en tantos Fondos como se lo considere pertinente. Los compromisos de repago asumidos por los Usuarios como contrapartida de la financiación obtenida por intermedio de un Fondo Fiduciario, subsistirán hasta dar por finalizada su obligación.

En el acto de constitución del Fondo Fiduciario o de los Fondos, ese Ministerio podrá suscribir los acuerdos y/o convenios que estime pertinentes con entidades públicas y/o privadas, teniendo en cuenta para ello el objeto de creación del Fondo, tendiendo a lograr procedimientos de operatoria ágiles, simples, transparentes y de máxima eficiencia en el funcionamiento del mismo.

#### **ARTICULO 90º. — INVERSIONES**

Las inversiones que, acorde a las disposiciones del MINISTERIO DE PLANIFICACION FEDERAL, INVERSION PUBLICA Y SERVICIOS, califiquen para ser realizadas al amparo del presente régimen, deberán ser aprobadas, supervisadas y contratadas en los términos y condiciones que determine ese Ministerio.

#### **ARTICULO 91º. — PATRIMONIO DE AFECTACION ESPECIAL**

Los recursos que integren el Fondo Fiduciario para atender Inversiones en materia de provisión de agua potable y desagües cloacales constituirán un patrimonio de afectación especial y tendrán como destino único y exclusivo el objeto indicado precedentemente. Los cargos creados para integrar el Fondo Fiduciario, en virtud de la finalidad de los mismos, no constituyen base imponible de ningún tributo de origen nacional, provincial o municipal, a excepción del IVA.

#### **ARTICULO 92º. — CARGOS ESPECIFICOS**

Créanse cargos específicos para el desarrollo de las obras de expansión y mejoramiento del servicio de agua potable y saneamiento en el

ámbito de la concesionaria.

La provincia de Buenos Aires, la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los municipios que adhieran a la presente ley, en cuyos territorios se ejecuten las obras financiadas con los cargos específicos antes referidos, deberán dispensar idéntico tratamiento para con los tributos y tasas de su competencia y jurisdicción.

Facultase al Poder Ejecutivo Nacional a fijar el valor de los cargos específicos y a ajustarlos, en la medida que resulte necesario, a fin de atender el repago de las inversiones y cualquier otra erogación que se devengue con motivo de la ejecución de las obras aludidas.

Los cargos específicos se mantendrán vigentes hasta que se verifique el pago en forma íntegra de los títulos emitidos por los fideicomisos constituidos o que se constituyan para atender las inversiones relativas a las obras de infraestructura, las que a efectos impositivos, serán amortizables en el lapso establecido para el repago de las referidas inversiones, careciendo de valor económico en el caso de que las mismas deban ser restituidas al Estado Nacional.

Facultase al Poder Ejecutivo Nacional a determinar la asignación de los cargos específicos creados por la presente ley entre los distintos fondos fiduciarios constituidos o a constituirse, para llevar a cabo las obras de infraestructura referidas.

El Poder Ejecutivo Nacional deberá informar trimestralmente a ambas Cámaras del Congreso de la Nación, sobre la conformación y ampliación de los cargos específicos creados por la presente ley, en cuya comunicación expresará:

- a) El monto total de la inversión y plazo de ejecución de la/s obra/s en cuestión;
- b) El monto y modalidad del cargo tarifario a aplicar, así como el mecanismo de ajuste y actualización del mismo, en la medida que resulte necesario, a fin de atender el repago de las inversiones y las erogaciones asociadas a las mismas que se devenguen con motivo de la ejecución de las obras de infraestructura mencionadas;
- c) La determinación del fondo fiduciario al cual se incorporará el producido del mismo.

Los cargos específicos serán aplicables una vez definido el proyecto o iniciada la construcción de las obras asociadas al mismo o en su caso, desde el momento en que el o los beneficiarios de aquellas puedan disponer del uso y goce de las mismas.

El Poder Ejecutivo Nacional podrá exceptuar a las categorías de pequeños Usuarios que determine, del pago de los cargos específicos para el desarrollo de las obras de infraestructura mencionadas.

#### **ARTICULO 93º. — VIGENCIA**

La vigencia del régimen creado en el presente Capítulo estará sujeta al cumplimiento del objeto mencionado en los artículos precedentes.

### **CAPITULO XI: INFORMACION A CARGO DE LA CONCESIONARIA**

#### **ARTICULO 94º. — PROVISION DE INFORMACION GENERAL**

Registro de Información

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

La Concesionaria debe incluir obligatoriamente registros de bienes de superficie y subterráneos, con un grado de detalle tal que posibilite un completo entendimiento de la existencia, ubicación y estado de dichos bienes.

Tales registros deberán contemplar láminas, modelos de computación, bases de datos, hojas de cálculo y similares, así como también historiales de construcción, reparaciones y mantenimiento y todo otro elemento que permita tener conocimiento de las instalaciones del servicio para que la Autoridad de Aplicación, Agencia de Planificación y Ente Regulador puedan realizar un correcto control de la prestación del servicio.

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

Estos registros deben estar a disposición de los auditores contables y técnicos de la Concesión que requiera el presente Marco Regulatorio durante el horario normal de trabajo, para su estudio y verificación, así como de las autoridades de la Concesión.

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

Además de las especificidades que se establezcan para la contabilidad regulatoria, la información sobre ingresos, costos, gastos, activos y pasivos a suministrar por la Concesionaria, deberá ser confeccionada aplicando los principios contables exigidos para las empresas de Estado.

En caso de continuarse con la explotación de actividades complementarias, en las mismas o distintas condiciones a las actuales, debe llevarse respecto de las mismas contabilidad totalmente independiente por cada unidad de producción y separada de la contabilidad del servicio de provisión de agua potable y desagües cloacales.

Toda la información contable, económica, financiera, comercial y contractual de la Concesionaria será de libre acceso para la Autoridad de Aplicación, la Agencia de Planificación y el Ente Regulador.

La Concesionaria deberá asegurar que todos esos datos se encuentren debidamente informatizados y a disposición telemática y permanente (conexión on line) del Ente Regulador y de la Agencia de Planificación, para lo cual la Autoridad de Aplicación establecerá los recaudos técnicos que deberá cumplir tal sistema de comunicación, de manera que asegure el acceso integral y fidedigno a toda la información necesaria.

La Autoridad de Aplicación, previa opinión de la Agencia de Planificación, el Ente Regulador y la Concesionaria, dictará normas para sistematizar, informatizar y transmitir la información que debe proveer la Concesionaria en función de lo establecido en este Marco Regulatorio.

#### **ARTICULO 95º. — VERIFICACION**

Los registros deberán ser puestos a disposición de las autoridades que regulan o controlan la Concesión con el objeto de verificar el cumplimiento de lo establecido en el presente Marco Regulatorio y en el Contrato de Concesión.

#### **ARTICULO 96º. — ACTUALIZACION**

Los registros deben ser actualizados por la Concesionaria en lapsos determinados, de forma tal que puedan ser consolidados periódicamente con el objeto de emitir informes y permitir la realización de auditorías por parte de las autoridades de control y regulatorias previstas en este Marco Regulatorio.

#### **ARTICULO 97º. — PLAN Y MANUAL DE CUENTAS Y CONTABILIDAD REGULATORIAS**

Diseño General

La Autoridad de Aplicación requerirá la opinión y participación de la Concesionaria y del Ente Regulador para la elaboración de un sistema de contabilidad regulatoria que posibilite el seguimiento del desarrollo económico-financiero de la Concesión, de conformidad con los siguientes criterios:

Objetivos

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

- a) Que el plan de cuentas regulatorias sea la base regular, uniforme, consistente y objetiva de información sobre la Concesionaria.
- b) Que los estudios, planes de mejoras, registros e informes que lleve y emita la Concesionaria se elaboren utilizando al plan de cuentas regulatorias como un instrumento conciliador e integrador.
- c) Que el plan de cuentas regulatorias provea información para el cálculo tarifario, revisión de tarifas, análisis de planes de inversión, revisión metas contractuales y otras decisiones económicas de regulación.
- d) Que el plan de cuentas regulatorias provea información para el cálculo de indicadores de gestión a fin de aplicar mecanismos de análisis comparativo o "benchmarking" cuando ello fuera posible.

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

Plan y Manual de Cuentas Regulatorias.

La Concesionaria deberá aplicar el plan de cuentas regulatorias y el manual que oportunamente apruebe la Autoridad de Aplicación respetando los siguientes lineamientos:

a) Criterios de costeo por actividades (desagregando datos por producción o potabilización de agua, transporte, distribución, recolección, tratamiento, comercialización, administración y financiación).

b) Identificación y desagregación de actividades no reguladas.

c) Criterios de imputación de activos y de pasivos.

d) Criterios de amortización de los activos.

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

f) Mecanismos para la desagregación de gastos indirectos.

Los informes que emita la Concesionaria a los fines de dar cumplimiento al presente deberán surgir del plan de cuentas regulatorias de manera tal de garantizar la integralidad del sistema de información de la empresa en sus contenidos comerciales, operativos, técnicos, contables, y patrimoniales.

Implementación

El Ente Regulador reglamentará la forma y plazo de implementación y puesta en marcha por la Concesionaria del plan y el manual de cuentas regulatorias.

#### **ARTICULO 98º. — ESTUDIO DEL SERVICIO**

Dentro de los seis (6) meses de firmado el contrato de Concesión la Concesionaria deberá realizar y presentar a la Autoridad de Aplicación, Agencia de Planificación y Ente Regulador un estudio de la situación de los servicios, en la forma más completa y detallada posible.

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

El Estudio de Servicio deberá actualizarse al menos cada cinco (5) años, en oportunidad de cada plan quinquenal.

#### **ARTICULO 99º. — INFORMES DE LA CONCESIONARIA**

La Concesionaria debe llevar registro del servicio prestado, y tomar muestras suficientes que permitan establecer si los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales se están operando y manteniendo correctamente, de acuerdo a las disposiciones de este Marco Regulatorio, (Anexo C), del Contrato de Concesión y los planes aprobados.

Estos registros deben estar disponibles para las inspecciones que la Autoridad de Aplicación, Agencia de Planificación y Ente Regulador decidan practicar y deberán ser recopilados de manera tal que permitan proveer regularmente la información necesaria y suficiente para verificar y comprobar que la gestión es llevada a cabo de manera prudente y de acuerdo a los planes aprobados. Esta información debe contener las contrataciones que perfeccione la Concesionaria.

Los informes sobre los niveles de servicio y de gestión anual serán certificados por los Auditores Técnicos y Contables de la Concesión.

#### **ARTICULO 100º. - INFORMES A PRESENTAR POR LA CONCESIONARIA**

Informe sobre Niveles de servicio

La Concesionaria elevará anualmente, comenzando con el primer año y juntamente con el Informe Anual, un informe sobre Niveles de Servicio, que reseñe hasta donde no fueron alcanzados en cada una de las áreas, actividades y servicios. Este Informe debe incluir, sin que ello sea limitativo, lo siguiente:

a) Toda información que en opinión de la Concesionaria sea necesaria para la correcta comprensión del informe y de la calidad de los servicios, comparada con las metas relevantes establecidas en los planes aprobados.

b) Una declaración de los métodos usados por la Concesionaria para mantener la calidad de los servicios y los pasos seguidos para monitorear y determinar la calidad de los mismos.

c) El tratamiento dado a las emergencias y eventuales daños producidos por las actividades desarrolladas.

d) Cualquier motivo que haya imposibilitado a la Concesionaria a determinar, ya sea completamente o con un grado razonable de confiabilidad, si una Meta de Servicio ha sido alcanzada y las acciones para corregir la situación.

Informe Anual

La Concesionaria presentará al Ente Regulador un Informe Anual conteniendo toda la información extracontable y contable en materia de inversiones, costos y gastos, operaciones, comercialización, administración, financiamiento y demás aspectos que hagan a la gestión empresarial a su cargo, durante el año próximo pasado, incluyendo los estados de situación patrimonial y financiera de la sociedad a cargo de la operación.

Adicionalmente, este informe contendrá información respecto de las actividades a realizar durante los 2 años subsiguientes según se determine en el respectivo contrato para la prestación del servicio y como mínimo: metas u objetivos de servicio a cumplir, presupuesto de ingresos, costos y gastos, presupuesto de inversiones y obras, fuentes de financiamiento, estados de resultados y flujo de caja proyectados.

La Concesionaria podrá incluir toda otra información que en su opinión sea necesaria para la correcta comprensión del informe.

La información contenida en los Informes Anuales será presentada en los formatos acordados entre la Agencia de Planificación, la Concesionaria y el Ente Regulador y ordenada por indicadores o actividades, de modo de facilitar su comparación con las previsiones contractuales y planes aprobados.

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

Informes Periódicos

La Concesionaria presentará una serie de informes interanuales periódicos, según se establezca en el Contrato de Concesión. Estos serán:

a) Informe Técnico Mensual de Niveles de Servicio: que debe contener los principales indicadores de producción, ejecución de obras y niveles de servicio logrados, según los formatos e indicadores acordados con el Ente Regulador.

b) Informe semestral que detalle el movimiento económico de ingresos y egresos.

Informes adicionales

En caso de que a su juicio el servicio prestado por la Concesionaria no cumpla en forma sustancial con las condiciones o calidades previstas la Autoridad de Aplicación, la Agencia de Planificación o el Ente Regulador podrán requerir de la Concesionaria informes extraordinarios, sin perjuicio de lo previsto en el Artículo 94.

En caso que los requeridos auditados deberá hacerse cargo del costo el organismo solicitante.

#### **ARTICULO 101º.- ANALISIS COMPARATIVO (BENCHMARKING)**

Para la elaboración de los estudios comparativos y análisis de los niveles de eficiencia proyectados y alcanzados por la Concesionaria, la Autoridad de Aplicación establecerá, previa consulta a la Concesionaria y al Ente Regulador, mecanismos de información y seguimiento de indicadores de gestión que faciliten la comparación entre sectores de una misma prestación o con otros servicios prestados en el país y en el exterior. El Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios definirá finalmente los criterios y parámetros regulatorios a utilizar.

Los datos necesarios para la conformación de dichos indicadores deberán ser presentados periódicamente por la Concesionaria ante el Ente Regulador, conjuntamente con los informes anuales previstos en este capítulo a fin de permitir una mejor comprensión y control de la gestión.

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

#### **ARTICULO 102°.- AUDITORES TECNICO Y CONTABLE**

Dentro de los seis (6) meses posteriores a la firma del Contrato de Concesión el Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios elegirá mediante concurso público auditores técnico y contable independientes cuya función será la de auditar y certificar, con el alcance que profesionalmente les compete, que la Concesionaria está llevando los registros en forma, cantidad y calidad suficiente para el cumplimiento de sus fines así como que la información que brinda es fiel reflejo de la gestión prevista en el presente Marco Regulatorio.

##### **Rol de los Auditores**

El rol de los auditores técnico y contable es colaborar en las funciones de control de la Concesión, desarrollando las tareas que se fijen en sus respectivas contrataciones.

A tales efectos, los auditores deberán declarar en sus certificados si, en su opinión profesional, la información relevante de los informes anuales y de niveles de servicio, y planes refleja razonablemente la realidad y ha sido compilada usando los sistemas, métodos y procedimientos establecidos y que la Concesionaria declara haber usado y seguido respectivamente y si, en su opinión, éstos son razonables para el proceso de compilación de dicha información y la obtención de los resultados perseguidos.

##### **Plazo de Contratación**

La contratación de los auditores técnico y contable estará a cargo de la Concesionaria por un periodo de 3 (tres) años, finalizado el cual se convocará a un nuevo concurso.

##### **Confidencialidad e Independencia**

Los auditores técnico y contable asumirán la obligación de no utilizar para sí ni para terceros y de guardar la más absoluta reserva, respecto de toda la información de la Concesionaria y del Ente Regulador a que tenga acceso con motivo y en ocasión del cumplimiento de sus tareas.

#### **ARTICULO 103°.- PUBLICACION DE LA INFORMACION**

##### **Informes sobre Niveles de Servicio y Anual**

La Concesionaria debe, al tiempo de enviar a la Autoridad de Aplicación y al Ente Regulador el Informe sobre Niveles de Servicio, llevar a cabo lo siguiente:

- a) Informar a los Usuarios acerca de la existencia de esta información sobre las Normas de Servicio, los Niveles de Servicio e Informe Anual.
- b) Hacer una copia de la información más reciente acerca de las Normas de Servicio, los Niveles de Servicio e Informe Anual y ponerla a disposición para su inspección y consulta a toda persona que lo solicite, en cada una de las oficinas Regionales o Dirección Comercial en los lugares que se indicarán.
- c) Dichos informes permanecerán con acceso electrónico a través de la página Web de la Concesionaria durante al menos seis (6) meses.
- d) El Ente Regulador, además, deberá hacer pública la información que reciba sobre el desarrollo de la Concesión según lo estipulado en el presente Capítulo, de acuerdo con los formatos que establezca con participación de la Sindicatura de Usuarios, incluyendo las sanciones que se apliquen a la Concesionaria.

#### **CAPITULO XII: INCUMPLIMIENTOS, RESPONSABILIDAD Y SANCIONES**

##### **ARTICULO 104°.- NORMAS GENERALES**

El presente Marco Regulatorio contempla un régimen de sanciones para la empresa y para los integrantes del Directorio u otros integrantes de la Concesionaria, cuando mediare dolo o culpa grave en la conducta que se reprocha o imputa como generadora de un acto u omisión que se califica como incumplimiento de obligaciones específicas relacionadas con los servicios de agua potable y/o saneamiento.

##### **ARTICULO 105°.- SANCIONES**

Se podrán aplicar dos (2) tipos de sanciones, que no son excluyentes:

- a) A la Empresa Concesionaria por actos que afecten la prestación del servicio.
- b) A los integrantes de la Empresa Concesionaria por actos que afecten a los usuarios, a terceros, a bienes de la empresa o impliquen el incumplimiento culpable de los planes y rnetas comprometidos.

##### **ARTICULO 106°.- PROCEDIMIENTO**

Producido un acto que encuadra en las normas anteriores, se iniciará una investigación que podrá ser llevada adelante por la Autoridad de Aplicación o el Ente Regulador, según se determine en cada caso, de acuerdo con la reglamentación que dicte la Autoridad de Aplicación, de acuerdo con los principios de celeridad del proceso y la garantía de defensa en juicio.

A los efectos de arribar a una conclusión fundada, podrá recurrirse a toda clase de prueba.

El acto administrativo a dictarse corresponderá a las siguientes autoridades, en función del carácter de la infracción, gravedad de la misma, circunstancias y hechos investigados y sus consecuencias a:

- a) Sanciones a la Empresa de cumplimiento, rehacer o deshacer la construcción o acción que determine la Autoridad de Aplicación, incluyendo resarcimiento de los perjuicios que haya ocasionado.
- b) Sanciones a los integrantes de la Empresa, que cumplan funciones directivas, gerenciales o de conducción en cuyo caso el acto administrativo será dictado por:
  - El Ente Regulador si la conducta reprochada mereciera una amonestación si se comprobara la responsabilidad del o de los investigado/s.
  - La Autoridad de Aplicación si la misma pudiera concluir en suspensión que, en ningún caso será superior a treinta (30) días corridos.
  - El Poder Ejecutivo Nacional si la sanción del hecho investigado pudiera concluir en la remoción del o de los investigado/s.

##### **ARTICULO 107°.- CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

Los hechos o actos reprochables derivados de caso fortuito o fuerza mayor estarán exentos de toda sanción cuando sus causas o consecuencias hubieran sido denunciadas por la Concesionaria al Ente Regulador o al Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios dentro de los cinco (5) días de acaecido o conocidos por la Concesionaria.

##### **ARTICULO 108°.- PAUTAS DE INTERPRETACION**

Las sanciones se graduarán en función de las siguientes circunstancias

- a) La gravedad y reiteración de la infracción.
- b) Los perjuicios que ocasiona la infracción al servicio, las instalaciones, los usuarios o terceros.
- c) Grado de negligencia, culpa o dolo del o de los infractor/es.
- d) La diligencia puesta de manifiesto en subsanar los efectos del acto u omisión imputada.

##### **ARTICULO 109°.- RECURSOS**

Los actos administrativos dictados por la Autoridad de Aplicación, Ente Regulador y Agencia de Planificación serán pasibles de los recursos administrativos previstos en la Ley N° 19.549 y su reglamentación, así como la vía judicial prevista en la misma.

#### **CAPITULO XIII: REGIMENES ESPECIFICOS: PERSONAL, SEGUROS, BIENES Y CONTRATACIONES**

##### **ARTICULO 110°.- NORMAS DEL REGIMEN LABORAL**

La Concesionaria registrará las relaciones con su personal de acuerdo a las prescripciones de la Ley N° 20.744 de Contrato de Trabajo (TO

1976) y sus modificatorias, así como los Convenios Colectivos de Trabajo que hubieran sido celebrados con las Asociaciones Gremiales representativas de su personal o los que celebre en el futuro.  
A todo efecto, la Concesionaria no estará alcanzada por las restricciones impuestas por el Decreto N° 491/02, o similares que se puedan dictar:  
La Concesionaria deberá cumplir con todas las normas laborales, previsionales y de seguridad e higiene aplicables en el orden nacional.

#### **ARTICULO 111°.- ACCIONARIADO**

Las cuestiones relacionadas con la participación accionaria de los empleados se regirán por las normas específicas y los acuerdos de sindicación que se suscriban a los efectos de la representación de las acciones clase "B" de la Sociedad.

#### **ARTICULO 112°.- SEGUROS**

Durante el transcurso de la concesión la Concesionaria deberá emitir o contratar los seguros necesarios para garantizar la operación de los servicios.

Las pólizas que se emitan de acuerdo con lo establecido en este Capítulo deben determinar de manera taxativa la obligación del asegurador de notificar a la Autoridad de Aplicación cualquier omisión de pago en que incurriese la Concesionaria, con una anticipación mínima de quince (15) días respecto a la fecha en que dicha omisión pudiera determinar la caducidad o pérdida de la vigencia de la póliza, en forma total o parcial.

Correlativamente, la póliza debe determinar asimismo, de una manera taxativa, que no se producirá la caducidad o pérdida de vigencia de la misma, en forma parcial o total, si el asegurador no hubiera cumplido la obligación precedentemente descripta, hasta tanto transcurra el plazo fijado a partir de la fecha de la notificación a la Autoridad de Aplicación.

Si la Concesionaria no mantuviere vigentes las pólizas, la Autoridad de Aplicación podrá mantener su vigencia o contratar nuevas pólizas, pagando, a costa de la Concesionaria, las primas que fueren necesarias a tal efecto. El monto pagado de las primas deberá ser reintegrado por la Concesionaria a la Autoridad de Aplicación en un plazo no mayor de cinco (5) días desde su requerimiento.

Sin perjuicio de los seguros obligatorios establecidos en las normas legales, la Concesionaria debe mantener los siguientes seguros:

Seguro de Responsabilidad Civil

La Concesionaria debe mantener vigente durante todo el período de la Concesión un seguro de responsabilidad civil contra cualquier daño, pérdida o lesión que pudiere sobrevenir a propiedades o personas a causa de cualquier acción relacionada al servicio objeto de la Concesión, en forma tal de mantener a cubierto a la Concesionaria, sus empleados, agentes, contratistas y/o subcontratistas y usuarios.

Parte de este seguro podrá ser tomado, cuando correspondiere, por contratistas y subcontratistas de la Concesionaria.

El seguro debe contener una cláusula de responsabilidad civil cruzada por la cual la indemnización será aplicable a cada una de las partes incluidas bajo la denominación del asegurado, tal como si se hubiera emitido una póliza separada para cada una de ellas, siempre y cuando la responsabilidad del asegurado no exceda el límite de responsabilidad establecido en la póliza.

Seguro de Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional

La Concesionaria debe mantenerse asegurada según lo dispuesto por la Ley N° 24.557 de Riesgo del Trabajo.

Seguro de Bienes - Seguros contra Terceros

Los bienes afectados al servicio entregados a la Concesionaria y aquéllos que los sustituyan, amplíen o mejoren, los incorporados por la Concesionaria al servicio y los afectados a actividades complementarias, deben ser cubiertos contra daños parciales y totales, robo, hurto y/o incendio según la naturaleza de cada bien en la forma más conveniente y apropiada.

Seguro de Vida

La Concesionaria debe mantener o hacer contratar si correspondiere, para su personal y el de sus contratistas y subcontratistas un seguro de vida de acuerdo con las disposiciones de las leyes vigentes.

La Concesionaria informará de los seguros contratados a la Autoridad de Aplicación y al Ente Regulador.

#### **ARTICULO 113°.- DEFINICION DE LOS BIENES COMPRENDIDOS**

Los bienes de que trata el presente y que deben contemplarse en el Contrato de Concesión son aquellos que la Concesionaria recibió al momento de la toma de posesión quedando alcanzados igualmente los bienes que la Concesionaria adquiera o construya, o le sean transferidos con el objeto de cumplir sus obligaciones derivadas del Contrato de Concesión y del presente Marco Regulatorio.

#### **ARTICULO 114°.- ADMINISTRACION**

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

#### **ARTICULO 115°.- MANTENIMIENTO**

Todos los bienes involucrados en el servicio deberán mantenerse en buen estado de conservación y uso, realizándose las renovaciones periódicas, disposiciones y adquisiciones que correspondan según la naturaleza y características de cada tipo de bien y las necesidades del servicio, considerando cuando resultara apropiado incorporar las innovaciones tecnológicas que fueran convenientes. Estas acciones deberán formar parte de los planes que la Concesionaria elabore y someta a aprobación por parte de la Autoridad de Aplicación.

#### **ARTICULO 116°.- RESPONSABILIDAD**

La Concesionaria será responsable, ante el Estado Nacional y los terceros, por la correcta administración y disposición de los bienes afectados al servicio, así como por todas las obligaciones inherentes a su operación, administración, mantenimiento, adquisición y construcción, con los alcances que se estipulen en el Contrato de Concesión y los planes aprobados.

#### **ARTICULO 117°.- RESTITUCION**

Será sin cargo, a la extinción de la Concesión, la devolución al Estado Nacional de todos los bienes afectados al servicio, sea que se hubieren entregados con la Concesión o que hubieren sido adquiridos o construidos durante su vigencia. Dicha extinción contractual podrá ser dispuesta mediante rescisión por el Estado Nacional.

Se exceptúan de lo dispuesto en el párrafo anterior aquellos bienes que hubieran sido enajenados y/o sustituidos por otros durante la vigencia de la Concesión.

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

#### **ARTICULO 118°.- PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACION**

Los contratos de bienes, servicios o locaciones de obra que celebre la Concesionaria, deberán priorizar el origen nacional de los mismos, y realizados previa licitación u otro procedimiento competitivo comparable de precios de conformidad con el reglamento que apruebe el Directorio de la Concesionaria, con la correspondiente intervención de los organismos de control y fiscalización previstos en este Marco Regulatorio.

En estos casos, como requisitos mínimos la Concesionaria deberá:

a) Emplear procedimientos de contratación que garanticen transparencia en la información para todos los oferentes, que aseguren la

- competitividad entre ellos, a efectos de lograr mayor eficiencia en cuanto a la gestión económica para la provisión de insumos y servicios.
- b) Publicar un aviso en un medio y forma adecuados, detallando la contratación prevista y la fecha para la cual se requiere la prestación, e invitando a cualquier persona a ofertar los bienes o servicios requeridos, salvo los casos que la reglamentación aplicable prevea otro mecanismo.
- c) Otorgar la debida consideración a las ofertas recibidas, procurando que la contratación sea a precio razonable y el menor entre las ofertas admisibles.
- d) Llevar registro de proveedores y contratistas a cuyo efecto se dictará la pertinente reglamentación de funcionamiento.

#### **CAPITULO XIV: PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE**

##### **ARTICULO 119°.- PAUTA GENERAL**

La prestación de los servicios de agua potable y desagües cloacales deberá realizarse en un todo de acuerdo a las normas establecidas en el presente Marco Regulatorio de la actividad, orientado a coadyuvar a la protección de la salud pública, los recursos hídricos y el medio ambiente.

La Concesionaria deberá informar a la Autoridad de Aplicación respecto de cualquier circunstancia o efecto que incida en los planes aprobados y proponer las adecuaciones necesarias.

La Autoridad de Aplicación se expedirá previa intervención de la Agencia de Planificación.

##### **ARTICULO 120°.- OBLIGACION DE LA CONCESIONARIA**

La infraestructura física, las instalaciones y la operación de los equipos y maquinas relacionadas con el servicio público de provisión de agua potable y desagües cloacales, que fueren utilizados por la Concesionaria, responderán a los estándares de emisión de contaminantes vigentes y a los que se establezcan en el futuro.

##### **ARTICULO 121°.- EVALUACION DE IMPACTO AMBIENTAL**

Las obras proyectadas y a ejecutar a partir de la prestación del servicio a cargo de la empresa, relacionadas con los servicios cuya construcción u operación puedan ocasionar un significativo impacto al ambiente, tales como Plantas de Tratamiento y Estaciones de bombeo de Líquidos Cloacales, Obras de Descarga de Efluentes, obras de Regulación, Almacenamiento y Captación de Agua, deberán contar previo a su ejecución con el correspondiente Estudio de Impacto Ambiental.

El mismo identificará, describirá y evaluará los efectos directos e indirectos de los proyectos en las etapas de construcción y operación, sobre el medio físico (aire, suelos, agua), el medio biótico (cobertura vegetal y fauna) y el medio antrópico (infraestructura, usos del suelo, salud y seguridad, calidad de vida); la interacción de los factores mencionados y en los bienes materiales y el patrimonio cultural.

Los Estudios mencionados serán presentados ante las Autoridades locales correspondientes a los efectos de su evaluación y posterior aprobación.

##### **Art. 122°.- CONTAMINACION HIDRICA**

La gestión de la Concesionaria en orden al cumplimiento de las obligaciones emergentes de las normas de contaminación hídrica estará sujeta a la regulación de la SECRETARIA DE AMBIENTE Y DESARROLLO SUSTENTABLE dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros.

- 1) Concentración mínima en el punto de suministro al Usuario.
  - 2) En Caso de fluorar el MINISTERIO DE SALUD debe establecer las concentraciones a usar.
  - 3) 95% de las muestras.
  - 4) 95% del tiempo para agua potabilizada en la salida del establecimiento potabilizador y 80% de las muestras en redes de distribución. En el caso de agua potabilizada en el sistema de distribución se admitirá hasta 3 NTU.
  - 5) 90% del tiempo. La Concesionaria debe asegurar el suministro de agua no agresiva ni incrustante al sistema de distribución.
  - 6) 100% de las muestras para agua potabilizada en la salida del establecimiento de potabilización y 95% de las muestras en redes de distribución.
  - 7) 95% de las muestras.
  - 8) 100% de las muestras para redes abastecidas por agua superficial y 95% de las muestras para redes abastecidas por agua subterránea.
  - 9) 100% de las muestras para redes abastecidas por agua superficial y 95% de las muestras para redes abastecidas por agua subterránea.
- ANEXO B.- NORMAS PARA DESAGÜES CLOACALES

##### **ANEXO C.- SISTEMA Y FRECUENCIA DE EXTRACCION DE MUESTRAS**

En este Anexo se incluye el sistema de toma de muestras para control de calidad que debe realizar la Concesionaria tanto de agua cruda y potabilizada como de líquidos cloacales que la Concesionaria recolecta, transporta y vierte a cursos de agua.

###### **a) AGUA**

###### **I) AGUA CRUDA DE TOMA SUPERFICIAL**

\*\* Sustancias orgánicas (trimestral): THM, Aldrin, Dieldrin, Clordano, DDT (total isómeros), Heptacloro, Heptacloroepóxido, Lindano, Metoxicloro, 2,4D, Benceno, Hexaclorobenceno, Monoclorobenceno, 1,2 diclorobenceno, 1,4 diclorobenceno, tetracloruro de carbono, 1,1 dicloroetano, tricloroetileno, 1,2 dicloroetano, 1,1,1 tricloroetano, cloruro de vinilo, benzopireno, etilbenceno, estireno, tolueno, tetracloroetano.

\*\* Análisis químicos (mensuales): Aluminio residual, arsénico, cadmio, cianuro, cloruros, cobre, cromo, dureza total, fluoruro, hierro total, manganeso, mercurio, nitrato, pH, plomo, selenio, sulfatos, zinc, color verdadero, turbiedad, detergentes, fenoles, hidrocarburos, DBO, OC.

\*\* Análisis bacteriológicos (diario)

\*\* Datos básicos: pH, turbiedad, alcalinidad, conductividad. (cada 2 horas) \*\* NH3 cada 8 hs.

###### **II) AGUA CRUDA DE TOMA SUBTERRANEA**

\*\* Análisis químico (semestral): color aparente, turbiedad, Alcalinidad total, Aluminio residual, arsénico, cadmio, cianuro, cloruros, cobre, cromo, dureza total, fluoruro, hierro total, manganeso, mercurio, nitrato, pH, plomo, selenio, conductividad, sulfatos, zinc, HC, OC, THM, Aldrin, Dieldrin, Clordano, DDT (total isómeros), Detergentes, Heptacloro, y Heptacloroepóxido, Lindano, Metoxicloro, 2,4D, Benceno, Hexaclorobenceno, Monoclorobenceno, 1,2 diclorobenceno, 1,4 diclorobenceno, fenoles, tetracloruro de carbono, 1,1 dicloroetano, tricloroetileno, 1,2 dicloroetano, 1,1,1 tricloroetano, cloruro de vinilo, benzopireno, etilbenceno, estireno, tolueno, tetracloroetano.

\*\* Análisis bacteriológico (trimestral)

###### **III) AGUA POTABILIZADA EN LA SALIDA DEL ESTABLECIMIENTO POTABILIZADOR**

\*\* Datos básicos: pH, turbiedad, alcalinidad, cloro residual libre (cada 2 horas).

\*\* Análisis bacteriológico (como mínimo 2 veces por día).

\*\* Análisis químicos mensual: olor y sabor, color aparente, Aluminio residual, arsénico, cadmio, cianuro, cloruros, cobre, cromo, dureza total, fluoruro, hierro total, manganeso, mercurio, nitrato, pH, plomo, selenio, Sólidos disueltos totales, sulfatos, zinc, THM, clorofenoles, detergentes.

\*\* Análisis químicos trimestral: Aldrin, + Dieldrin, Clordano, DDT (total isómeros), Heptacloro, y Heptacloroepóxido, Lindano, Metoxicloro, 2,4D, Benceno, Hexaclorobenceno, Monoclorobenceno, 1,2 diclorobenceno, diclorobenceno, tetracloruro de carbono, 1,1 dicloroetano, tricloroetileno, 1,2 dicloroetano, 1,1,1 tricloroetano, cloruro de vinilo, benzopireno, etilbenceno, estireno, tolueno, tetracloroetano.

###### **IV) AGUA POTABILIZADA EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCION**

\*\* Análisis bacteriológico: como mínimo una muestra mensual cada 10.000 habitantes en radio de agua.

La Estrategia para controlar la calidad microbiológica del agua en las redes estará diseñada para permitir la mejor posibilidad de detectar cualquier disminución en la calidad bacteriológica y debe asegurar que las muestras tomadas son representativas de la calidad del agua en la red de distribución. Las ubicaciones de las muestras deben ser elegidas para proporcionar un medio de caracterizar la calidad del agua en todas las partes de la red de distribución. Por esta razón el sistema de distribución puede ser dividido en una serie de zonas sobre la base de: área geográfica con el tamaño de la población servida y áreas específicas de la red de tuberías.

\*\* Análisis químicos: En todas las muestras extraídas que se efectúen análisis bacteriológicos, se medirá Cloro Libre Residual y turbiedad in

situ.

\*\* Análisis químicos: En el 20% de las muestras que se efectúen análisis bacteriológicos, se medirá: Alcalinidad total, Aluminio residual, arsénico, cadmio, cloruros, cobre, color aparente, cromo, dureza total, fluoruro, hierro total, manganeso, mercurio, nitrato, pH, plomo, selenio, conductividad, sulfatos, zinc, THM.

En el 10% de las muestras que se efectúen análisis bacteriológicos, se medirá: Cianuros, detergentes.

En el 5% de las muestras que se efectúen análisis bacteriológicos y cuyo origen sea una fuente subterránea se medirá: Aldrin, Dieldrin, Clordano, DDT (total isómeros), Heptacloro, y Heptacloroepóxido, Lindano, Metoxicloro, 2,4D, Benceno, Hexaclorobenceno, Monoclorobenceno, 1,2 diclorobenceno, 1,4 diclorobenceno, clorofenoles, tetracloruro de carbono, 1,1 dicloroetano, tricloroetileno, 1,2 dicloroetano, 1,1,1 tricloroetano, cloruro de vinilo, benzopireno, etilbenceno, estireno, tolueno, tetracloroetano.

#### b) DESAGÜES CLOACALES

Se determinará la totalidad de los parámetros indicados en las normas para desagües cloacales.

#### I) DEFINICIONES

CIC: Control integral de la contaminación.

Macrocuena (MAC): conjunto de microcuenas. Se incluyen como puntos de macrocuena las descargas a cuerpo receptor.

Microcuena (MI): Superficie del área servida de desagües cloacales donde todos los vertidos convergen a un único punto de descarga.

Se definen las siguientes categorías de microcuenas:

Microcuena domiciliaria (MID): En esta microcuena no hay establecimientos industriales o especiales, o si los hubiera, sus efluentes son de características similares a los domiciliarios.

Microcuena industrial MI1: En esta microcuena los establecimientos industriales o especiales no ocasionan excesos de concentración en parámetros prioritarios y/o ecotóxicos en su punto de descarga.

Microcuena industrial MI2: En esta microcuena los establecimientos industriales o especiales ocasionan excesos de concentración en parámetros ecotóxicos en su punto de descarga. Los parámetros prioritarios están sin excesos.

Microcuena industrial MI3: En esta microcuena los establecimientos industriales o especiales ocasionan excesos de concentración en parámetros prioritarios en su punto de descarga.

Microcuena comprometida MIC: En esta microcuena se contemplan tres casos particulares independientes de la calidad del vertido de la microcuena. En estos casos no se realizará el control periódico en el punto de descarga de la microcuena, sino que se controlará directamente a los establecimientos de acuerdo a un plan preestablecido.

Parámetros prioritarios: pH, Cianuros Totales, Cianuros destructibles por cloro, Sulfuros, Hidrocarburos inflamables y explosivos.

Parámetros ecotóxicos: Plomo, Cadmio, Mercurio, Arsénico, Cromo III, Cromo IV y Sustancias Fenólicas.

#### II) METODOLOGIA DE CONTROL

El CIC prevé dos metodologías básicas de control:

< Control indirecto (Muestreo en Macrocuenas y Microcuenas)

< Control directo (Muestreo en Establecimientos Industriales)

El control denominado indirecto es el realizado a través del monitoreo en los puntos de descarga de las Microcuenas y Macrocuenas con la utilización de equipos de extracción automáticos.

El resultado del control indirecto será uno de los motivos por los cuales se disparará el control directo no programado en los

Establecimientos Industriales.

El control directo consiste en la toma de muestras instantáneas del vertido industrial. Existen tres situaciones que pueden originar el control directo a Establecimientos Industriales y/o especiales: dos de rutina y uno no programado.

Control directo de rutina:

1. Establecimientos de galvanoplastia (inspección con muestra 4 veces por año)

2. Establecimientos que pertenecen a una microcuena (Ver Tabla Control Establecimientos Industriales)

Control directo no programado:

- Establecimientos que potencialmente hayan sido los responsables de haber producido un exceso (\*) detectado en un punto de descarga de su microcuena

(\*) Supera el límite del Marco Regulatorio para Descarga a Cuencas

### ANEXO D.- LINEAMIENTOS BASICOS PARA EL REGLAMENTO DE USUARIOS

#### 1. OBJETO

El objeto del Reglamento del Usuario es establecer las pautas sobre las cuales la Concesionaria conducirá su relación con el Usuario.

#### 2. CONTENIDO

El Reglamento del Usuario deberá informar sobre el servicio provisto por la Concesionaria, los términos y condiciones que rigen el mismo y dónde y cómo se puede obtener asistencia y ayuda.

A tal efecto, comprenderá tres (3) secciones y deberá contener como mínimo la siguiente información:

##### 2.1 Sección I - General

a) Descripción de la naturaleza del servicio prestado. Deberá incluir:

\* Delimitación del área servida.

\* Normas a cumplir por la Concesionaria respecto de calidad de agua, muestreo de agua, presión y caudal de agua, calidad de efluentes, interrupciones del servicio y emergencias.

\* Responsabilidad del Usuario por la integridad de sus instalaciones internas.

b) Procedimiento para la conexión del servicio al Usuario.

Deberá describir:

\* Obligaciones de la Concesionaria respecto de conexiones a los Usuarios.

\* Costo de conexión.

\* Financiamiento.

c) Procedimiento para la desconexión del servicio al Usuario y su precio (no incluye el caso de desconexión por falta de pago de las facturas).

Deberá detallar:

\* Derecho a desconexión del Usuario.

\* Responsabilidad de preaviso por parte del Usuario de dos (2) días.

\* Cargo de desconexión y plazo para su pago.

d) Descripción de las tarifas facturadas a Usuarios Públicos, su forma de cálculo y precios vigentes (tasas fijas y por servicio medido).

e) Descripción de los medios de pago vigentes.

Deberá incluir:

\* Lugares habilitados para el pago.

\* Facilidades de pago en caso que la facturación se realice en intervalos mayores a un bimestre.

f) Descripción de los procedimientos para atender consultas, reclamos y quejas sobre el servicio prestado por la Concesionaria.

Deberá incluir:

\* Lugares donde realizar reclamos.

\* Teléfonos disponibles para realizar reclamos.

\* Plazos máximos para responder reclamos y preguntas (días hábiles).

\* Facultad de la Concesionaria de inspeccionar las instalaciones internas del Usuario en casos de baja presión o insuficiente caudal de agua potable

\* Obligación de la Concesionaria de realizar inspecciones dentro de las veinticuatro (24) horas de recibida una denuncia sobre calidad de agua.

\* Facturación incorrecta a Usuarios con servicio por tasa fija y Usuarios con servicio medido.

\* La Concesionaria recibirá, registrará y contestará los reclamos.

Deducido el reclamo y hasta su resolución el Usuario podrá mantener el servicio y no podrá ser requerido de pago por la factura reclamada, si se aviniese a pagar el monto de la última factura consentida o de la misma factura reclamada, como pago provisorio y a cuenta hasta tanto se resuelva su reclamo.

Una vez interpuesto el reclamo y rechazado el mismo, el Usuario podrá recurrir en los términos del Marco Regulatorio.

Si se comprobare el error, la Concesionaria deberá emitir una nueva factura y fijar un nuevo plazo para su pago.

La Concesionaria deberá compensar el pago de la primera factura inmediata posterior y las subsiguientes con lo que se haya abonado en exceso por errores en la facturación, incluido los intereses compensatorios.

\* Procedimientos para recurrir ante el Ente Regulatorio y la Autoridad de Aplicación en los procesos de reclamos.

- g) Descripción de los pasos a seguir por el Usuario en casos de emergencia.
  - h) Disponibilidad y reglamentación del servicio medido de suministro de agua.
  - i) Descripción de cómo identificar agentes autorizados a hacer inspecciones y reparaciones de las instalaciones.
- Obligación de los agentes de presentar un carnet de identificación y llevar un informe reconocido.

j) Facilidades en la forma de pago para grupos especiales.

k) Cualquier otra información en el contexto de esta sección que la Concesionaria estime apropiada.

2.2 Sección II — Incumplimiento en los Pagos, Limitación del Servicio y Desconexión del mismo.

a) Procedimiento por incumplimiento en los pagos de las facturas.

b) Procedimiento para la limitación, restricción y desconexión del servicio por incumplimiento en los pagos de las facturas.

La descripción del mismo deberá incluir:

\* Preaviso al Usuario de al menos siete (7) días, salvo que se compruebe incumplimiento del Usuario de pagos intimados por resolución judicial o sobre los que exista acuerdo entre el Usuario y la Concesionaria a raíz de una mora anterior.

\* Obligación de la Concesionaria de intentar llegar a un acuerdo razonable con el Usuario para el pago del monto adeudado.

\* Circunstancias en que no se aplica la desconexión:

Si hay acuerdo entre las partes sobre el pago del monto adeudado.

Si el Usuario comunica a la Concesionaria que objeta las razones para la desconexión y hasta tanto ésta no se expida sobre la misma.

A requerimiento del Ministerio de Salud y/o Autoridad competente y a través del Ente Regulador o de la Autoridad de Aplicación de suspender transitoriamente la desconexión si conforme a la reglamentación que se dicte el Usuario residencial en cuestión no se encuentra en condiciones económicas de afrontar el pago de la tarifa.

c) Mecanismos y causas para el Corte del Servicio.

d) Cualquier otra información en el contexto de esta sección que la Concesionaria estime apropiada.

2.3 Sección III — Fugas de agua y Fallas de Medidor en Servicio Medido

a) Descripción del alcance de responsabilidad del Usuario con servicio medido en el caso de fugas de agua no identificadas en las instalaciones internas del Usuario o incorrecto funcionamiento del medidor.

A este efecto se considerará instalación interna a toda cañería situada aguas abajo del medidor de agua del domicilio en cuestión, por la cual es responsable el Usuario.

b) Deberá informarse al Usuario sobre los siguientes procedimientos:

I) Con carácter previo a la instalación de un medidor de agua, la Concesionaria deberá inspeccionar las instalaciones internas del Usuario, a solicitud de éste, para establecer la presencia de fugas significativas. Si como resultado de dicha inspección se detectara una fuga la Concesionaria deberá solicitar al Usuario la reparación a su costa.

Si el Usuario no realizara la reparación la Concesionaria podrá facturarle por el volumen de agua consumido determinado por lectura de medidor.

En caso que después de instalado un medidor de agua una lectura posterior del mismo indicara un consumo inusualmente alto que pudiera ser atribuido a una fuga en las instalaciones internas la Concesionaria deberá ajustar la factura considerando el consumo de dicho período como el consumo del período inmediato anterior, siempre y cuando el Usuario efectuare la reparación de la pérdida o fuga dentro de un plazo razonable especificado por la Concesionaria. En el caso de no contarse con un historial de consumo se facturará de acuerdo al consumo diario medio que registre el inmueble en un período posterior y que no sea objeto de reclamo.

La Concesionaria no deberá corregir la factura cuando la pérdida fuera causada por negligencia reiterada y comprobada por parte del Usuario.

II) En el caso que una lectura de medidor indicara un consumo inusualmente alto que pudiera ser atribuido a una falla del medidor, la Concesionaria tendrá la obligación de determinar, a pedido del Usuario, el correcto funcionamiento del mismo. Si se comprobare que el medidor no estuviese funcionando correctamente, se ajustará la factura considerando el consumo de dicho período como el consumo del período inmediato anterior. En caso de no contarse con un historial de consumo, se facturará de acuerdo al consumo diario medio que registre el inmueble en un período posterior y que no sea objeto de reclamo.

c) Cuando se realizara el ajuste de la factura deberá corregirse con el mismo mecanismo la facturación por desagües cloacales, si correspondiere.

### 3. REVISIONES

3.1 El Reglamento del Usuario deberá ser revisado con una frecuencia no menor de una vez cada tres (3) años o cuando el Ente Regulador o la Autoridad de Aplicación lo requirieran, pero no más de una vez por año.

3.2 A este efecto la Concesionaria deberá remitir al Ente Regulador o a la Autoridad de Aplicación, a su pedido y para su evaluación, un informe conteniendo las modificaciones propuestas al Reglamento del Usuario. Dentro de los sesenta (60) días corridos de recibido dicho informe, y mediante consulta previa con la Concesionaria y la Sindicatura de Usuarios, la Autoridad de Aplicación especificará cuáles modificaciones han sido aprobadas. Si la Autoridad de Aplicación no se expidiera acerca del informe citado en el lapso estipulado, todas las modificaciones propuestas se considerarán aprobadas.

### 4. PUBLICACION Y DISPONIBILIDAD

4.1 La Concesionaria deberá:

a. Enviar una copia del Reglamento revisado a la Autoridad de Aplicación a los fines de su aprobación.

b. Informar al público sobre la existencia del mismo y de cada una de las revisiones sustanciales revisadas y cómo podrá ser inspeccionada u obtenida una copia actualizada.

c. Mantener una copia actualizada en cada una de las oficinas comerciales y remitir a las Asociaciones de Usuarios para su conocimiento y comunicación.

### ANEXO E.- REGIMEN TARIFARIO

#### CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

##### ARTICULO 1º.

Las prestaciones a cargo de la Concesionaria en todo el territorio del Area Regulada, en un todo de acuerdo con el Marco Regulatorio, serán facturadas de conformidad con lo dispuesto en el presente Régimen Tarifario. Este régimen regirá desde la entrada en vigencia del presente Marco Regulatorio.

##### ARTICULO 2º.

Al solo efecto de la aplicación del presente Régimen Tarifario, serán considerados:

2.1 Inmueble: Todo terreno con o sin construcciones de cualquier naturaleza situado en el territorio del Area Regulada.

2.2 Inmueble conectado al servicio: Todo inmueble, que teniendo a disposición servicios de abastecimiento de agua potable y/o desagües cloacales, prestados por la Concesionaria, al que no le fuere aplicada la no conexión o la desconexión del servicio según lo dispuesto en el Artículo 10 del Marco Regulatorio.

2.3 Inmueble desconectado del servicio: Todo inmueble al que no le fuere aplicada la no conexión o la desconexión del servicio según lo dispuesto en el Artículo 10 del Marco Regulatorio.

##### ARTICULO 3º.

Los inmuebles se clasificarán en las siguientes categorías y clases:

3.1 Categoría Residencial: Se considerarán inmuebles residenciales a aquellos en los que existan viviendas particulares cuyo destino o uso principal sea alojar personas que constituyan un hogar.

A los efectos del presente Régimen Tarifario los términos "vivienda particular" y "hogar" se entenderán de acuerdo a las definiciones del Censo Nacional de Población y Vivienda de 2001.

Se considerarán inmuebles residenciales a las unidades funcionales que tengan por destino la guarda de vehículos (automóviles, motos, etc.) cuando el propietario sea una persona física, salvo que se trate de explotaciones comerciales o destinos accesorios a una actividad comercial.

La categoría Residencial se dividirá en dos clases:

3.1.1 Clase RI: Se considerará perteneciente a la Clase RI a todo Inmueble Residencial en donde el servicio de abastecimiento de agua potable se preste, indivisiblemente, a través de una o más conexiones, a una única unidad de vivienda.

Se considerará también perteneciente a la clase RI a todo inmueble Residencial que sólo disponga del servicio de desagües cloacales.

3.1.2 Clase RII: Se considerará perteneciente a la Clase RII a todo inmueble residencial en donde el servicio de abastecimiento de agua potable se preste, indivisiblemente, a través de una o más conexiones, a más de una unidad de vivienda.

3.2 Categoría No Residencial: Se considerarán inmuebles no residenciales a aquellos en los que existan construcciones destinadas a actividades comerciales o industriales, públicas o privadas, o donde se presten servicios de cualquier naturaleza y cuyo destino o uso no esté contemplado en la categoría Residencial.

La categoría No Residencial se dividirá en dos clases:

3.2.1 Clase NRI: Se considerarán pertenecientes a la Clase NRI a todo inmueble no residencial en donde el servicio de abastecimiento de agua potable se preste, indivisiblemente, a través de una o más conexiones, a una única unidad de la categoría No Residencial.

Se considerará también perteneciente a la Clase NRI a todo inmueble No Residencial que sólo disponga del servicio de desagües cloacales.

3.2.2 Clase NR1I: Se considerará perteneciente a la Clase NR1I todo inmueble No Residencial en donde el servicio de abastecimiento de agua potable se preste, indivisiblemente, a través de una o más conexiones, a más de una unidad de la Categoría No Residencial.

3.2.3 La Categoría No Residencial, ya sea para la clase NRI y NR1I, se tipificarán en función de las siguientes características del uso de los servicios:

Tipo 1: Comprende a los inmuebles No Residenciales destinados a desarrollar actividades vinculadas con su categoría, en los que el agua se utilice o se pueda utilizar básicamente para los usos ordinarios de bebida e higiene.

Tipo 2: Comprende a los inmuebles No Residenciales destinados a desarrollar actividades vinculadas con su categoría, en los que el agua se utilice o se pueda utilizar básicamente como elemento necesario de la actividad o como parte del proceso de fabricación del bien, aún cuando se efectúen adicionalmente usos ordinarios de bebida e higiene.

Tipo 3: Comprende a los inmuebles No Residenciales destinados a desarrollar actividades vinculadas con su categoría, en los que el agua se utilice o se pueda utilizar básicamente como parte del bien producido, aún cuando se efectúen adicionalmente usos ordinarios de bebida e higiene o sean parte del proceso de fabricación.

3.3 Categoría Baldío: Se considerarán perteneciente a la categoría Baldío a todo inmueble no comprendido en las categorías Residencial o No Residencial.

ARTICULO 4º.

Todos los inmuebles, ocupados o desocupados, ubicados con frente a cañerías distribuidoras de agua potable o colectoras de desagües cloacales o industriales, estarán sujetas a las disposiciones del presente Régimen Tarifario.

ARTICULO 5º.

En los inmuebles sujetos al Régimen de la Ley N° 13.512 o divididos en forma análoga, la Concesionaria se encuentra facultada a facturar en forma unificada.

ARTICULO 6º.

Quedan excluidas de lo dispuesto en el artículo anterior, las unidades que cuenten con una o más conexiones que las que abastezcan de manera exclusiva e independiente de las restantes unidades que posee el inmueble servido. Aquellas unidades que, con posterioridad a su incorporación al régimen establecido en el Artículo 5º sean provistas de conexión independiente quedarán excluidas de dicho régimen a partir de la fecha de instalación de la conexión.

En los casos previstos en el presente artículo se mantiene la responsabilidad directa e individual para el pago de los servicios facturados.

ARTICULO 7º.

Todo inmueble en propiedad horizontal que hubiere sido incluido en el sistema contemplado en el Artículo 5º y donde coexistan unidades funcionales pertenecientes a distintas categorías, será considerado perteneciente a la categoría No Residencial cuando por lo menos el sesenta por ciento (60%) de la superficie total del inmueble abarque unidades que hubieren sido incluidas en dicha categoría de no haberse empleado el sistema mencionado.

Idéntica consideración será de aplicación para aquellos inmuebles en propiedad vertical en donde coexistan destinos mixtos.

ARTICULO 8º.

La fecha de iniciación de la facturación por prestación de servicios corresponderá al primer día del período de facturación posterior al momento en que los servicios se encuentren disponibles para los Usuarios, o desde la fecha presunta de su utilización, en caso que fuera una conexión clandestina.

ARTICULO 9º.

Los propietarios de inmuebles, consorcios de propietarios según la Ley N° 13.512, según corresponda, tendrán obligación de comunicar por escrito a la Concesionaria toda transformación, modificación o cambio que implique una alteración de las cuotas por servicio fijadas de conformidad con el presente Régimen.

Si se comprobare la transformación, modificación o cambio a que hace referencia el párrafo anterior y el propietario, consorcio de propietarios según la Ley N° 13.512, hubiese incurrido en el incumplimiento de lo dispuesto y se hubieren liquidado facturas por prestación de servicio por un importe menor al que le hubiere correspondido, se procederá a la reliquidación de dichas cuotas, a valores vigentes al momento de comprobación, desde la fecha presunta de la transformación, modificación o cambio que se trate, hasta el mencionado momento. Ello siempre y cuando dicho lapso no sea superior a un (1) año calendario, en cuyo caso se refacturará por dicho período. Iguales disposiciones se adoptarán para los Usuarios clandestinos que se detectaren.

ARTICULO 10º.

Los nuevos montos que correspondiere facturar como resultantes de transformaciones, modificaciones o cambios en los inmuebles serán aplicables desde el primer día del período de facturación posterior al momento en que se comunicaren o comprobaren las mismas, sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior.

ARTICULO 11º.

Toda situación de clandestinidad y/o incumplimiento por parte de los Usuarios de las obligaciones derivadas del presente Régimen, determinarán la aplicación de un recargo del diez por ciento (10%) por sobre los valores que correspondiere facturar si dicha obligación hubiese sido cumplida en tiempo y forma.

La situación de todo Usuario que cuente con conexión/es clandestina/s de agua y/o cloaca, será determinada y regularizada por la Concesionaria, aplicándose en cada caso las normas de facturación retroactiva dispuestas en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias a ser dictadas por la Subsecretaría de Recursos Hídricos del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios.

ARTICULO 12º.

Conforme lo previsto en el Artículo 78 del Marco Regulatorio, la Concesionaria tendrá derecho a facturar los servicios que preste. En tal sentido será la encargada y responsable del cobro de los mismos, conforme a las pautas aprobadas por la Autoridad de Aplicación. La Concesionaria estará facultada para convenir con los Usuarios otros criterios o mecanismos de facturación que mejor se adecuen a los intereses de las partes, con el objetivo de obtener niveles de eficiencia superiores y/o de satisfacer requerimientos particulares de los mismos, sin que esto implique extensión de sus condiciones a otros Usuarios, siempre de acuerdo a las pautas generales aprobadas referidas en el párrafo anterior.

Asimismo se faculta a la Concesionaria a disponer la donación, quita, espera u otorgar facilidades de pago sobre la prestación de los servicios, siempre y cuando juzgue que dichos medios constituyen la mejor forma de maximizar los niveles de eficiencia, en un todo de acuerdo con las pautas aprobadas antedichas.

CAPITULO II: REGIMENES DE COBRO DE LOS SERVICIOS

ARTICULO 13º.

A todo inmueble perteneciente a las categorías Residencial, No Residencial o Baldío se le facturará en concepto de prestación de cada servicio disponible un Cargo Fijo (CF) y un Cargo Variable (CV), siempre que la suma de los mismos sea superior a la Factura Diaria Mínima (FDM) determinada para cada categoría de Usuario y servicio disponible, según el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias, multiplicada por la cantidad de días de prestación del servicio. En caso que dicha suma sea inferior al valor surgido del producto de la FDM y la cantidad de días de prestación del servicio, se facturará el valor de este último producto.

El monto a facturar será el determinado según la siguiente fórmula:

$MF = \text{Max} \{CF + CV ; FDM * K * \text{Cantidad de días de prestación del servicio}\}$

Donde:

MF: Monto a facturar

CF: Cargo Fijo

CV: Cargo Variable

FDM: Factura diaria mínima

K: coeficiente de modificación

ARTICULO 14º.

El cargo fijo (CF) se compondrá de la suma de la Tasa Básica Diaria Fija (TBDF) más el Aporte Universal Diario (AUD) por la cantidad de servicios disponibles multiplicado por el coeficiente K, multiplicando finalmente este total por la cantidad de días de prestación del servicio.

$CF = (TBDF + AUD * FS * K) * \text{Cantidad de días de prestación del servicio}$

Donde:

TBDF: Tasa Básica Diaria Fija

AUD: Aporte Universal Diario

K: coeficiente de modificación

FS: Factor de Servicio 1 si se tratara de la provisión de agua o de desagües cloacales, y 2 si se prestaran ambos servicios

La Tasa Básica Diaria Fija (TBDF) se determinará multiplicando la superficie cubierta total (SC) por el coeficiente de edificación para cargo fijo y a dicho producto se le adicionará un décimo de la superficie del terreno (ST). Al resultado anterior se lo multiplicará por la Tarifa General Diaria Fija (TGDF) por cada servicio disponible y por los coeficientes "Z" para cargo fijo y "K".

$TBDF = K * ZF * TGDF * (SC * EF + ST/10)$

Donde:

K: coeficiente de modificación

ZF: coeficiente zonal para cargo fijo

TGDF: tarifa general diaria de cada servicio y categoría de Usuario para cargo fijo

SC: superficie cubierta

EF: coeficiente de edificación para cargo fijo

ST: superficie del terreno

Se considerará como superficie del terreno a la del predio o parcela donde se encuentra emplazado el edificio.

Se considerará superficie cubierta total a la suma de superficies cubiertas de cada una de las plantas que compongan la edificación del inmueble más el 50% del total de las superficies emicubiertas.

Para los inmuebles pertenecientes a la categoría Baldío sólo se considerará el décimo de la superficie del terreno.

El concepto Aporte Universal Diario (AUD) se aplicará con carácter uniforme por Unidad y por servicio disponible multiplicado por el coeficiente "K" y la cantidad de días de servicio prestado, quedando únicamente exceptuadas de este cargo las unidades funcionales de inmuebles subdivididos bajo el régimen de la Ley 13.512 con destino a cochera.

Se entiende por el concepto de "Unidad" a todo espacio susceptible de aprovechamiento independiente con entrada independiente desde la calzada sea o no por medio de espacios comunes.

ARTICULO 15.º - El Cargo Variable (CV) será de aplicación tanto en el régimen de medición de consumo como en el régimen no medido.

En el caso de régimen medido el Cargo Variable (CV) se determinará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$CV = (CR-CL) * Precio\ del\ m3 * K * FS$

Donde:

CR: consumo registrado o estimado

CL: consumo libre bimestral

K: coeficiente de modificación

FS: Factor de Servicio: 1 si se tratara de la provisión de agua o de desagües cloacales, y 2 si se prestaran ambos servicios.

En el caso de régimen no medido, el Cargo Variable será equivalente al monto determinado por la Tasa Básica Diaria Variable (TBDV)

multiplicado por la cantidad de días de prestación del servicio. El valor de la TBDV se determinará multiplicando la superficie cubierta total (SC) por el coeficiente de edificación para cargo variable y a dicho producto se le adicionará un décimo de la superficie del terreno (ST). Al resultado anterior se lo multiplicará por la Tarifa General Diaria Variable (TGDV) por cada servicio disponible y por los coeficientes "Z" para cargo variable y "K".

$TBDV = K * Zv * TGDV * (SC * Ev + ST/10)$

Donde:

K: coeficiente de modificación

Zv: coeficiente zonal para cargo variable

TGDV: tarifa general diaria de cada servicio y categoría de Usuario para cargo variable.

SC: superficie cubierta

Ev: coeficiente de edificación definido para cargo variable

ST: superficie del terreno

ARTICULO 16.º.

Los valores correspondientes a los componentes coeficiente de modificación (K), Tarifa General Diaria fija (TGDF), coeficiente de edificación fijo (EF), coeficiente zonal fijo (ZF), Aporte Universal Diario (AUD), Tarifa General Diaria variable (TGDV), coeficiente de edificación variable (Ev), coeficiente zonal variable (Zv) y precio del m3, así como los valores correspondientes a las Factura Mínima Diaria para cada categoría de Usuario, tipo de unidad y servicio prestado, se especificarán en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias a ser aprobado por la Autoridad de Aplicación.

ARTICULO 17.º.

Todos los inmuebles con medidor de caudal de agua instalado, pertenecientes a la categoría Residencial, tendrán derecho a un consumo bimestral libre (no sujeto a precio); no así los inmuebles pertenecientes a las categorías No Residencial y Baldío, los que no tendrán derecho a consumo libre alguno.

El consumo bimestral libre será definido en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

En caso de optarse por períodos de facturación diferentes al bimestral se computará el consumo libre proporcional al periodo de facturación que corresponda.

ARTICULO 18.º.

Para los inmuebles Residenciales de clase RII sujetos al régimen de medición de consumos, el consumo libre será la resultante de la suma de los consumos libres que correspondan a cada unidad funcional.

CAPITULO III: SERVICIOS ESPECIALES Y OTROS CARGOS

ARTICULO 19.º - CARGO POR CONSTRUCCION

El monto a facturar en concepto de cargo por construcción que correspondiere en virtud de construcciones realizadas sobre inmuebles ubicados en alguna de las Areas Servidas será equivalente a tres (3) veces el valor correspondiente a la suma del cargo fijo más el cargo variable establecidos en el Capítulo II como consecuencia de dichas construcciones en el caso de régimen no medido y equivalente a tres (3) veces el valor correspondiente al cargo fijo establecido en el Capítulo II como consecuencia de dichas construcciones en el caso de régimen medido.

La facturación del cargo por construcción será independiente de la facturación por prestación de servicios que correspondiere al inmueble en virtud de las disposiciones del presente Régimen Tarifario. El Usuario estará obligado a comunicar por escrito a la Concesionaria la fecha de iniciación de la obra de que se tratare, sin perjuicio de la aplicación de las multas que le fueren aplicables de acuerdo con lo establecido en el presente Régimen Tarifario y en el caso de no cumplir con esta disposición.

ARTICULO 20.º - AGUA A BUQUE

El abastecimiento de agua potable con destino a embarcaciones se facturará conforme lo establecido en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

ARTICULO 21.º - INSTALACIONES EVENTUALES

El abastecimiento de agua potable a instalaciones desmontables o eventuales, de naturaleza o funcionamiento transitorio, se facturará conforme lo establecido en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

ARTICULO 22.º - AGUA PARA RIEGO DE PLAZAS

A las Municipalidades correspondientes se les facturará el agua que utilicen para riego y/o limpieza de plazas y paseos públicos, conforme lo establecido en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

En caso de no contar con medidor instalado se presumirá que el consumo típico de un parque, plaza y/o paseo público es de tres centésimos de metro cúbico bimestrales (0,03 m3 /bimestre) por metro cuadrado de superficie de terreno.

ARTICULO 23.º - AGUA A VEHICULOS AGUADORES

La Concesionaria facturará el agua potable que suministrare a los vehículos aguadores, destinada a la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable en áreas no servidas, conforme lo establecido en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

ARTICULO 24.º - DESCARGA DE VEHICULOS ATMOSFERICOS

Por la descarga de vehículos atmosféricos a la red de colectores cloacales en los vaciaderos habilitados se facturará conforme lo establecido en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

ARTICULO 25.º - EFLUENTES PROVENIENTES DE OTRA FUENTE

Cuando en un inmueble se utilizare agua no provista por la Concesionaria pero se desagüen efluentes a la red operada por la Concesionaria, en los términos de la autorización conferida de acuerdo con el Artículo 12 del presente régimen, dicho servicio se facturará conforme lo establecido en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

En el caso en que la facturación de efluentes provenientes de otra fuente esté sujeta a la efectiva medición de volúmenes de agua en la fuente de origen, el costo de provisión e instalación del sistema de medición estará a cargo del Usuario conforme el tipo de medidor y características de la instalación.

ARTICULO 26.º - DESAGÜES CLOACALES A CONDUCTOS PLUVIALES

Los inmuebles que desagüen efluentes cloacales a conductos pluviales existiendo conductos cloacales, deberán modificar su situación para desaguar a los conductos cloacales, ajustándose a las normas de volcamiento establecidas en el Marco Regulatorio. La Concesionaria comunicará a los responsables del pago de cada inmueble en tal situación, su obligación de cambio.

ARTICULO 27.º - CARGOS DE CONEXION

Los valores que correspondiera facturar en concepto de conexiones de abastecimiento de agua potable y/o desagües cloacales, en calzada y/o acera, en relación con lo establecido en los Artículos 10 y 81 del Marco Regulatorio, serán los que correspondan conforme lo establecido en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

#### ARTICULO 28°.- DESCONEXION O NO CONEXION DE SERVICIOS

Para el caso en que el Usuario haya solicitado y le hubiese sido otorgada la desconexión o no conexión del servicio según lo establecido en el Artículo 10° del Marco Regulatorio, deberá pagar el cargo de desconexión establecido en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias. Dicho pago debe efectuarse con anterioridad al momento de su efectiva desconexión o no conexión, debiéndose saldar también todo monto impago existente a dicho momento.

A partir de la desconexión o no conexión, se facturará el valor correspondiente a la Factura Mínima Diaria para cada categoría de Usuario y servicio prestado indicada en el Artículo 15.

#### ARTICULO 29°.- CARGO DE RECONEXION DE SERVICIOS

Los valores que correspondiera facturar en concepto de reconexión del servicio de agua potable y/o desagües cloacales, serán los que correspondan conforme lo establecido en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

#### ARTICULO 30°.- RESTRICCIÓN Y CORTE DEL SERVICIO

La Concesionaria podrá, por aplicación de lo establecido en el Marco Regulatorio, proceder al corte o limitación de los servicios por atrasos en el pago de las facturas correspondientes, sin perjuicio de los recargos e intereses que correspondiesen, cuando la mora incurrida supere los sesenta (60) días para usuarios Residenciales y quince (15) días para usuarios No Residenciales.

En caso de haberse dispuesto la restricción o corte de los servicios por aplicación de lo establecido en el Artículo 81 del Marco Regulatorio, pero no habiéndose concretado el mismo en razón de acciones de regularización de la deuda realizadas por el Usuario con posterioridad a tal disposición, corresponderá la facturación del Cargo de Aviso de corte establecido en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

El tipo de restricción o corte de los servicios se realizará considerando las características físicas de la conexión y el tipo de Usuario; pudiendo la Concesionaria efectuar el tipo de acción que considere más adecuada para lograr la efectiva suspensión del servicio.

Habiéndose realizado la restricción o corte de los servicios, si el Usuario no regularizara la deuda y/ o se verificara la violación de corte efectuado, la Concesionaria podrá efectuar sucesivamente otros cortes o limitaciones sobre los servicios, con derecho a facturar la totalidad de los mismos.

En todos los casos corresponderá cobrar, además de los gastos de corte y reconexión, el Cargo de Aviso de corte.

En los inmuebles comprendidos en el Régimen de Cobro bajo el sistema No Medido a los cuales se les hubiese practicado la restricción o corte de los servicios, se les aplicará un descuento sobre el monto que correspondiese facturar equivalente al Cargo Variable (CV) definido en el Artículo 15.

#### ARTICULO 31°.- CARGO DE ACCESO AL SERVICIO

El cargo CAS (Cargo de Acceso al Servicio), afecta únicamente a las Unidades que resulten o resultaron alcanzadas por los Planes de Expansión del Servicio y se aplica como un valor fijo por Unidad, tipo y cantidad de servicios y por tipología de Usuario.

El cargo CAS regirá a partir del período de facturación siguiente a la puesta a disposición del servicio respectivo y su valor, alcance y modalidades de cobro serán establecidos por el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

Se entenderá por el concepto de "Unidad" a todo espacio susceptible de aprovechamiento independiente con entrada independiente desde la calzada sea o no por medio de espacios comunes.

#### ARTICULO 32°.- AGUA EN BLOQUE Y/O DESAGÜE CLOACAL EN BLOQUE

Se entiende como tal la provisión de agua potable con destino a ser utilizada tanto dentro como fuera del Área Servida por la Concesionaria.

Dicha provisión se efectuará al valor referencial establecido en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias.

Dicho precio podrá ser modificado a partir de los convenios y/o contratos particulares y específicos que se establezcan con el Usuario.

Los convenios que la Concesionaria acuerde deberán contemplar que el precio esté en función del costo económico de la prestación relevante. La Concesionaria deberá asegurar que el compromiso asumido permita mantener el equilibrio entre demanda y oferta de servicios, según lo establecido en el Artículo 74, inciso C, del Marco Regulatorio.

Para el caso de desagüe cloacal en bloque, las normas de volcamiento para esta prestación deberán ajustarse a lo establecido en el Marco Regulatorio, debiendo asumir el requirente los compromisos derivados del mismo.

#### ARTICULO 33°.- TRATAMIENTO DE EFLUENTES INDUSTRIALES

En el caso en que la Concesionaria efectúe el tratamiento de efluentes industriales que se viertan a la red a fin de adecuarlos a las normas de descarga correspondientes, esta podrá facturar dicho servicio al precio por metro cúbico de efluente tratado que en cada caso convenga con el Usuario, con intervención de la Autoridad de Aplicación.

#### ARTICULO 34°.- CARGO POR TITULARIDAD NO INFORMADA

Cuando los propietarios de inmuebles no informasen su condición de tal ante la Concesionaria, corresponderá facturar el cargo establecido en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias, en concepto de actualización de la base de datos hasta que regularicen su situación.

#### ARTICULO 35°.- CARGO DE INSTALACION DE MEDIDORES

Para el caso definido en el Artículo 75° del Marco Regulatorio, opción a favor de la medición de consumos ejercida por el Usuario, se facturará el cargo de provisión e instalación de medidor conforme los valores establecidos en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias, por cada medidor instalado y según su diámetro y tipo de instalación.

#### CAPITULO IV: REGIMEN DE MORA

##### ARTICULO 36°.- REGIMEN DE MORA — RECARGOS E INTERESES

El régimen de recargos e intereses, con carácter resarcitorio y punitivo por mora, a efectos de recuperar los costos incurridos por la Concesionaria en razón de las acciones que deba realizar para recuperar los montos adeudados, será el siguiente:

1. Por el período comprendido entre el vencimiento original y hasta el día del efectivo pago, un recargo resarcitorio sobre el monto original facturado equivalente a la tasa activa para descuento de documentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día hábil de cada mes, calculada en forma mensual, acumulativa y vencida.

Este recargo se incrementará en un cincuenta por ciento (50%) para los Usuarios pertenecientes a la categoría No Residencial.

2. Para los Usuarios pertenecientes a las categorías Residencial y Baldío, vencido el primer mes de mora y hasta el día del efectivo pago, un recargo punitivo del cinco por ciento (5%) sobre el monto original facturado, que se adicionará al recargo resarcitorio del punto anterior.

3. Para los Usuarios pertenecientes a la categoría No Residencial, transcurridos los primeros quince días del vencimiento y hasta el primer mes de mora, un recargo punitivo del cinco por ciento (5%) sobre el monto original facturado. Después del primer mes de mora y hasta el día del efectivo pago este recargo se incrementará al diez por ciento (10%). En ambos casos el recargo establecido en el presente punto se adicionará al recargo resarcitorio del punto 1.

4. En caso que la Concesionaria inicie la gestión de cobranza por medio de apoderado, después del primer mes de mora y hasta el día del efectivo cobro, un recargo del diez por ciento (10%) calculado sobre el monto original más los recargos punitivos y resarcitorios que correspondiera aplicar.

5. En caso que la Concesionaria inicie la gestión de cobranza judicial, después del primer mes de mora y hasta el día del efectivo cobro, un recargo del quince por ciento (15%) calculado sobre el monto original más los recargos punitivos y resarcitorios que correspondieran aplicar, no acumulativo ni adicponible al recargo del punto anterior.

6. Ni la Concesionaria ni sus apoderados podrán exigir al Usuario en mora el pago de otros montos adicionales en concepto de honorarios o compensación de la tasa de justicia aplicada, los que se considerarán incluidos en los recargos aplicados.

7. La fecha del segundo vencimiento podrá ser establecida en un plazo no inferior a quince (15) días desde el vencimiento original y el recargo referido en el punto 1 será aplicado para un plazo equivalente de quince (15) días, para lo cual se tomará la tasa activa para descuento de documentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina correspondiente al último día hábil del mes inmediato anterior a la fecha de emisión de la factura.

8. El presente régimen de mora es normativa legal de aplicación específica, por lo que regirá en todos los casos en que los usuarios incurran en mora en el pago de las obligaciones a su cargo.

#### CAPITULO V: OTRAS DISPOSICIONES

##### ARTICULO 37°.- PROGRAMA DE TARIFA SOCIAL

Se autoriza a la Autoridad de Aplicación a implantar un sistema de descuentos sobre el valor de la factura por prestación de agua potable y desagües cloacales brindados por la Concesionaria a los usuarios residenciales de bajos recursos económicos y a las instituciones sin fines de lucro cuyos ingresos se destinen íntegramente a fines sociales.

Esta disposición se establece para atender situaciones socioeconómicas especiales y/o graves, ya sean de carácter permanente o transitorio, y en tanto no se encuentren en condiciones de afrontar el pago de la tarifa que corresponda por dichos servicios.

La Autoridad de Aplicación establecerá en el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias los procedimientos necesarios para su aplicación y el monto total destinado a financiar el Programa de Tarifa Social.

##### ARTICULO 38°.- DESCUENTOS ESPECIFICOS EN OBRAS DE EXPANSION Y/O REGULARIZACION DEL SERVICIO

La Autoridad de Aplicación tendrá la facultad de instrumentar la exención de pago del Cargo de Acceso al Servicio (CAS) para aquellos casos en los que las obras de expansión del servicio sean realizadas mediante mecanismos de índole solidario y/o cooperativo en el que participen activamente los beneficiarios de tales obras y las mismas sean ejecutadas en áreas caracterizadas por una baja capacidad de pago de los beneficiarios.

Adicionalmente, la Autoridad de Aplicación podrá disponer el reconocimiento del aporte en especie por parte de los beneficiarios de obras de expansión y/o regularización del servicio desarrolladas en barrios carenciados con características socioeconómicas y geográficas particulares, de dificultoso acceso y con la traza urbana, en muchos casos, completamente irregular. Tal reconocimiento se efectivizará sólo en los casos en que se cuente con un convenio de reconocimiento específico y debidamente suscripto por las partes involucradas, mediante la aplicación de descuentos de monto fijo en la correspondiente factura de servicios de agua potable y/o desagües cloacales durante un plazo determinado.

El monto del descuento a aplicar será definido por la Autoridad de Aplicación.

**ARTICULO 39°.- COEFICIENTE "E"**

Se establece que el valor del coeficiente "E" registrado en la última facturación emitida con anterioridad a la entrada en vigencia del presente Régimen Tarifario, será de aplicación automática a las nuevas facturaciones. Cualquier reclamo o cuestionamiento que pudiera existir respecto del valor de tal coeficiente, tanto de la Concesionaria como por parte de los Usuarios sólo será admisible desde la fecha del reclamo y hacia el futuro y en ningún caso podrá alcanzar facturaciones anteriores a la fecha del reclamo.

En tal sentido ningún reclamo por diferencias podrá ser formulado por la Concesionaria o por el Usuario por cualquier obligación de fecha o causa anterior a la fecha en que se produzca el reclamo del Usuario o modificación del mencionado coeficiente por parte de la Concesionaria.

Para la determinación y/o revisión de los valores de tipo constructivo del Coeficiente de Edificación ("E") se deja sin efecto en todos los casos la utilización de los formularios 1, 2 y 3 de la ex-OSN.

**ARTICULO 40°.- OTRAS PRESTACIONES Y/O SERVICIOS CONEXOS**

Se faculta a la Concesionaria a facturar otras prestaciones y/o servicios conexos no contenidos en el presente Régimen Tarifario, entendiéndose por ello que la Concesionaria deberá cobrar al beneficiario directo o a través de terceros el valor de sus servicios. Los valores de dichas prestaciones y/o servicios conexos estarán sujetos a las pautas generales que establezca la Autoridad de Aplicación.

**ARTICULO 41°.- CASOS ESPECIALES**

La Concesionaria podrá establecer frente a situaciones especiales, previsiones tarifarias excepcionales, las que deberán ser convalidadas por la Autoridad de Aplicación. Se deberá evitar el trato discriminatorio entre los Usuarios comprendidos en una misma excepción, debiendo llevarse un registro de la incidencia negativa que puedan tener estas excepciones en los ingresos de la Concesionaria.

A los efectos tarifarios se consideraran como áreas de expansión las extensiones de más de una hectárea ubicadas en el área servida y que sean objeto de subdivisión.

**ARTICULO 42°.- DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

Lo dispuesto en el presente Régimen Tarifario en lo que se refiere a aspectos o situaciones que requieran una regulación posterior y/o modificaciones operativas para su implementación, posteriores a su entrada en vigencia, se registrarán según los Decretos N° 787/93, 152/96, 149/97, 1167/97; las Resoluciones SRNyDS 928/98, 601/99, 1111/99, 15/01 y las Resoluciones ETOSS 81/94, 6/97, 12/97, 34/ 98, 102/98, 98/99, 15/01 (Anexos 1 y 2), 24/01, 56/01, 2/02, 13/02, 112/02, 10/03, 15/03, 16/03, 60/03, 69/03, 01/04, 99/04, 58/05 y 71/05 hasta tanto se proceda a reglamentar los mismos y/o efectuar las modificaciones operativas mencionadas.