



COMUNA DE CAYASTÁ
Naturaleza e Historia

TEL.: (03405) - 493109 / TEL/FAX: (03405) - 493015
comuna@cayasta.gov.ar
www.cayasta.gov.ar
DEPARTAMENTO GARAY
C.P. 3001 - PROV. DE SANTA FE - ARGENTINA



ORDENANZA N° 496/2019

CAYASTÁ, 25 de Febrero 2019.-

VISTO:

Que esta Comuna, se encuentra a cargo de la prestación del Servicio Público de Provisión de Agua Potable, en el Pje. La Planta en todo el ámbito de su jurisdicción desde hace mas de 20 años, y

CONSIDERANDO:

Que la ley 11.220, reglamenta el funcionamiento del mencionado servicio en toda la Provincia de Santa Fe, y crea el Ente Regulador de Servicios Sanitarios (ENRESS), con competencia para el control de todos los prestadores.

Que, por tanto, se hace necesario establecer normas que encuadren las relaciones entre el Prestador, el Usuario y el ENRESS, estableciendo los derechos y obligaciones que surgen de ello.

Que resulta entonces imprescindible, adecuar las disposiciones locales a esta nueva situación.-

POR TODO ELLO,

LA COMISION COMUNAL DE CAYASTÁ, SANCIONA Y PROMULGA LA SIGUIENTE

ORDENANZA:

ARTÍCULO 1º: La Comuna de Cayastá, en su condición de prestadora del Servicio Público de Provisión de Agua Potable, en el Pje. La Planta, establece el siguiente ordenamiento con el propósito de determinar las formas, modalidades, alcances y procedimientos y basando la misma en los siguientes principios generales:

Bien Común: A efectos de preservar las fuentes de suministro y el ecosistema en general.



COMUNA DE CAYASTÁ
Naturaleza e Historia

TEL.: (03405) - 493148 / TEL/FAX: (03405) - 493015
comuna@cayastagov.ar
www.cayastagov.ar
DEPARTAMENTO GARAY
C.P. 3001 - PROV. DE SANTA FE - ARGENTINA

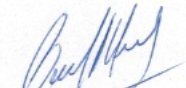


Interés General: Tendiente a la prestación con equidad para todos los actores sociales y resguardar los legítimos derechos de los usuarios de recibir servicios de la mejor calidad.

ARTÍCULO 2º: Deróguese cualquier norma comunal que se oponga a la presente.


ARTÍCULO 3º: Aprobar en los términos establecidos por el Artículo 54 de la Ley 11.220, el Reglamento del Usuario que, como Anexo I, obra en la presente Ordenanza.-

ARTÍCULO 4º: Regístrese, comuníquese, publíquese y archívese.-


Carlos A. HERNANDEZ
DNI: 10.587.362
Int. Vocal
COMUNA DE CAYASTÁ

Yeldo Rodó




María Verónica DEVIA
DNI: 23.283.054
Presidente
COMUNA DE CAYASTÁ

COMUNA DE CAYASTA – LA PLANTA
SERVICIO DE AGUA POTABLE
REGLAMENTO DEL USUARIO – SERVICIO GRATUITO



REGLAMENTO DEL USUARIO

GENERALIDADES

ART. 1° - OBJETO: El REGLAMENTO DEL USUARIO tiene por objeto establecer los lineamientos de las normas que regularán las relaciones entre los usuarios, la prestadora y el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, respectivamente, conforme las definiciones establecidas en la Ley 11220.

ART. 2° - NORMATIVA APLICABLE: La prestación del servicio de provisión de agua potable se rige por las disposiciones de la ley 11220, las regulaciones del ENRESS y las Ordenanzas Comunes, en ese orden.

ART. 3° - SUJETOS Y DEFINICIONES: A los efectos de este REGLAMENTO se entiende por:

- a) PRESTADORA; Comuna de CAYASTA.
- b) ENTE REGULADOR; Ente creado por la ley 11220 y cuya constitución fuera aprobada por el decreto 3470/95, denominado en adelante en este Reglamento como ENRESS, competente para controlar y regular la prestación del servicio en toda la Provincia de Santa Fe.
- c) USUARIOS Personas físicas o jurídicas que sean propietarias, poseedoras o tenedoras de inmuebles que reciban o deban recibir el suministro del servicio
Los usuarios se clasifican:
 - c.1. Usuarios reales. Son aquellos cuyos inmuebles se encuentran dentro de las Áreas Servidas.
 - c.2. Usuarios potenciales. Son aquellos cuyos inmuebles se encuentran en áreas no servidas.
- d) ÁMBITO DE LA PRESTACIÓN: El ámbito de aplicación del Reglamento comprende la totalidad del territorio de la Comuna de CAYASTA.
- e) ÁREA SERVIDA: El territorio correspondiente al Paraje LA PLANTA, dentro del cual la Prestadora presta efectivamente el servicio de provisión de agua potable.
- f) SERVICIO El Servicio Público comprende:
 - f1) captación y potabilización del agua



f2) transporte y distribución del agua potable

En todos los casos, el Servicio incluye el mantenimiento, la construcción, rehabilitación y expansión de las obras necesarias para su prestación en las condiciones previstas en las Normas Aplicables.

DEL SERVICIO.

DISPOSICIONES GENERALES

ART 4° - CARÁCTER DEL SERVICIO: el servicio público de agua potable debe ser prestado por la Prestadora en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, calidad, obligatoriedad, generalidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación con trato igualitario a los usuarios y la protección de la salud de la población y la protección del medio ambiente

PROVISIÓN DE AGUA

ART. 5° - CALIDAD DEL AGUA: El agua potable que la Prestadora provea deberá cumplir con lo establecido en el Anexo "A" de la ley 11220, respondiendo a normas que aseguren su potabilidad.

ART. 6° - CANTIDAD DE AGUA: La Prestadora deberá proveer al Usuario el volumen de agua indispensable que permita la satisfacción de las necesidades básicas de higiene, alimentación y preparación de alimentos. En caso de suministro de agua potable en bidones, deberá suministrar como mínimo, 2 litros de agua por habitante y por día.

ART. 7° - FUENTES ALTERNATIVAS DE AGUA: La Prestadora podrá autorizar la utilización de fuentes alternativas de agua, con el objeto de ser utilizada para otros usos, no consuntivos, siempre que no exista riesgo para la salud pública, la protección de la fuente de agua, la prestación del servicio, la protección de los recursos hídricos y el medio ambiente. La denegatoria podrá ser recurrida por los interesados ante el Ente Regulador.

ART. 8° - CONTINUIDAD DEL SERVICIO: La Prestadora deberá prestar un servicio ininterrumpido durante los 365 días del año.

ART. 9° - INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO: Cualquiera sea la causa de interrupción del servicio, aún cuando se trate de tareas de mantenimiento u otros tipos de obras o trabajos, la Prestadora tiene a su cargo las siguientes obligaciones:

- 1- Corte o suspensión del suministro programado: Deben ser comunicados a los usuarios, por medios adecuados, con 48 horas de antelación.
- 2- Corte o suspensión del suministro imprevisto: Cualquiera sea la causa, la Prestadora deberá informar a los usuarios dentro de las 24 horas de producido y por medios adecuados de difusión.
- 3- En todos los casos la Prestadora está obligada a disponer de un servicio de emergencia gratuito de agua potable que permita como mínimo la satisfacción de las necesidades básicas de higiene y alimentación de aquellos usuarios que se lo soliciten.
- 4- La información a los usuarios deberá ser llevada a cabo con la difusión más conveniente a las circunstancias de cada caso de modo de que tengan el debido conocimiento del corte o suspensión del servicio y la oportunidad de adoptar, si ello fuera posible, las precauciones que resulten convenientes.

ART. 10° - SERVICIO DE EMERGENCIA: La Prestadora está obligada a proporcionar a los usuarios un servicio de emergencia durante los 365 días del año.

DE LOS USUARIOS

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

ART. 11° - DERECHOS DE LOS USUARIOS: El usuario goza de los siguientes derechos:

- 1) Recibir el servicio de agua potable en las condiciones establecidas en las normas aplicables.
- 2) Formular denuncias y reclamos sobre irregularidades en la prestación del servicio.
- 3) Utilizar el servicio permanente de emergencia en caso de interrupciones o irregularidades en el servicio.
- 4) Requerir de la Prestadora, en caso de sospecha fundada, el control de la calidad del agua.
- 5) Ser informado con antelación suficiente, de los cortes o suspensiones del servicio programados por razones operativas.
- 6) Reclamar ante el ENRESS por cualquier inconveniente en la prestación del servicio que no hubiere sido debidamente atendido por la Prestadora.
- 7) Denunciar ante el ENRESS cualquier conducta irregular u omisión de la Prestadora o sus agentes que pudiere afectar sus derechos, perjudicar el servicio o el medio ambiente.
- 8) Recibir información completa, veraz y suficiente sobre el servicio que la Prestadora presta.
- 9) Recibir de la Prestadora un trato cortés, diligente y eficiente.

ART. 12° - OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS: Son obligaciones de los usuarios:

- 1) Abstenerse de formular denuncias infundadas o de requerir el servicio permanente de emergencia si no existiere causa para ello.
- 2) Cooperación y colaboración con la prestadora en la prestación del servicio.
- 3) En caso de suministrarse el agua en bidones o grifos públicos, hacerse cargo de la limpieza y mantenimiento de los recipientes con los cuales se alojará el agua provista por la Prestadora, como asimismo del debido resguardo del agua suministrada.

DE LA PRESTADORA

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA PRESTADORA

ART. 13°) - DERECHOS DE LA PRESTADORA: La Prestadora goza de los siguientes derechos:

- 1) Ejercer la tenencia y administración de los bienes afectados al servicio de acuerdo a la ley 11220.
- 2) Formular denuncias ante la Justicia Penal para el caso de comprobarse fraude o violación a las normas de protección del medio ambiente o daño a las instalaciones.

ART. 14°) - OBLIGACIONES DE LA PRESTADORA: La Prestadora tiene las siguientes obligaciones:

- 1) Suministrar el agua potable tratada para bebida y preparación de alimentos, de la forma y en el lugar que la presente Norma dispone, a los usuarios en las condiciones establecidas en las normas aplicables.
- 2) Interrumpir el suministro del servicio de agua potable cuando la calidad de la misma no cumpla con los requisitos exigidos en las normas técnicas aplicables.

- 3) Investigar gratuitamente las denuncias de anomalías en la calidad del agua formuladas por los usuarios, poniendo el hecho en conocimiento del ENRESS en forma inmediata.
- 4) Prestar al usuario un servicio permanente de emergencias.
- 5) Atender debidamente los reclamos de los usuarios relacionados a la prestación o facturación del servicio.
- 6) Llevar un Registro de Reclamos, con acceso del ENRESS, conforme lo dispuesto por la ley 24240 y sus modificatorias.
- 7) Tener a disposición y a la vista del usuario el libro de reclamos.
- 8) Suministrar al usuario en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficaz y eficiente sobre el servicio y toda otra circunstancia conexas a él.
- 9) Fijar, en el caso de entrega de agua en bidones, los lugares de entrega, debiendo comunicar a los usuarios con debida antelación y por medios seguros, cualquier cambio al respecto.
- 10) La Prestadora deberá garantizar los recursos necesarios para la correcta prestación del servicio.

**PROCEDIMIENTOS DE RECLAMO
RELACIÓN CON LA PRESTADORA Y EL ENRESS
ATENCIÓN Y TRATO AL USUARIO**

ART. 15° - TRATO AL USUARIO: El usuario tiene el derecho a ser tratado por la Prestadora con cortesía, corrección y diligencia, en ámbitos físicos específicos y a través de medios y personas que provean una atención ágil y eficiente, de manera de asegurarle la obtención de respuestas rápidas y adecuadas.

Cuando una solicitud requiera de procedimientos administrativos internos se dará inicio inmediato a la gestión informando al usuario sobre el resultado por vía postal o personal ante la concurrencia del usuario a las oficinas.

El personal que atiende al usuario debe estar capacitado para agotar el trámite requerido. Si el usuario no logra que su presentación sea recepcionada tiene la facultad de:

- a) asentar su queja en el libro de reclamos.
- b) ser recibido por el responsable del servicio.

ART. 16° - CAPACITACIÓN DEL PERSONAL: El personal destinado a la atención del público recibirá capacitación integral acerca de los aspectos operativos del servicio y de los distintos procedimientos que se llevan a cabo en ella, así como también en lo referente al cuidado de las relaciones con el usuario y el mejoramiento del servicio que se presta.

INFORMACIÓN AL USUARIO

ART. 17° - INFORMACIÓN AL USUARIO: La Prestadora pondrá a disposición del usuario, folletos informativos acerca de los temas de su interés. La información de carácter obligatorio del informe anual de avance y cumplimiento del Plan de Mejoras y Desarrollo del Servicio deberá estar igualmente a disposición de los usuarios debiendo la Prestadora entregar gratuitamente una copia del informe a todo usuario que lo solicite.

Mantendrá un relevamiento permanente de información que permita adoptar las sugerencias e inquietudes respecto al mejoramiento del servicio.

RECLAMOS

ART. 18° - COMO DIRIGIRSE A LA PRESTADORA: A fin de optimizar la relación entre

usuario y Prestadora, se consagra al informalismo como principio general para las actuaciones que corran por cuenta del primero.

El usuario contará con los siguientes medios para contactarse o efectuar reclamos a la Prestadora, en forma personal o por intermedio de un representante:

- a) Personal: Concurrencia a las oficinas de la Prestadora.
- b) Por teléfonos: Por este medio puede solicitar el envío de personal al domicilio cuando no se encuentre en condiciones de salir del mismo.
- e) Por Notas: Dirigiéndose por simple nota a la Prestadora. Al respecto será válida también cualquier comunicación recibida por medio postal o telegrama,
- d) Por fax.

El Prestador comunicará de la manera más conveniente sobre el lugar donde efectuar presentaciones y los números de teléfonos y fax habilitados.

ART. 19° - TRÁMITE: Cada pedido, presentación o reclamo ante la Prestadora originará la confección de un formulario, cuya copia debidamente numerada será entregada al usuario como constancia del registro del caso. Si el pedido fuere telefónico se informará al usuario, en todos los casos, el número de reclamo. El número de comprobante que corresponda a todo reclamo postal será informado por el mismo medio o por vía telefónica si se hubiera consignado el número respectivo.

De todo reclamo se llevará un Registro numérico alfabético, cronológico, pudiendo ser sistematizado, al que tendrá acceso permanente el ENRESS

ART. 20° - DOCUMENTOS PARA CADA TRÁMITE: los documentos que el usuario debe acompañar para la realización de trámites son los que para cada caso se consignan a continuación, pudiéndose entregar fotocopias simples de los mismos.

- a) Acreditación de propiedad o Contrato de locación y conformidad del propietario en su caso o título por el cual ocupa el inmueble y conformidad del propietario, y tipo y número de documento de identidad del solicitante y/o propietario.
- b) Cambio de nombre de propietario: Escritura traslativa de dominio o certificación de escribano, boleto de compraventa declaratoria de herederos y/o hijuela de juicio sucesorio acta de adjudicación o remate; factura de la cuenta, documento de identidad del solicitante y/o propietario.
- c) otros: La Prestadora informará por escrito y en carteleras los requisitos que deben cumplimentarse en los demás casos no previstos en este artículo, previa aprobación del ENRESS

ART. 21°- RECLAMOS POR DEFICIENCIAS DEL SERVICIO: Los reclamos correspondientes a deficiencias en la prestación del servicio no exigirán del usuario la presentación de documentación ni el cumplimiento de requisito alguno, siendo suficiente informar a la Prestadora el domicilio, nombres y apellido del usuario afectado y la irregularidad denunciada.

En estos casos la Prestadora deberá satisfacer el reclamo a la brevedad, sin perjuicio de los plazos previstos en el reglamento, salvo en cortes de servicio que fueran procedentes.

ART. 22° - TIEMPO DE RESPUESTAS: La Prestadora deberá dar respuesta y satisfacción a las presentaciones y pedido de los usuarios en los siguientes términos:

- a) Reclamos en General: 10 (diez) días corridos de recibido el reclamo presentado por escrito, desde la fecha de recepción.
- b) Pedido de inspección por denuncia sobre la calidad del agua: 24 horas.
- c) Todo reclamo referido a falta de agua que no sean consecuencia de tareas de reparación o mantenimiento deberá ser atendido por la Prestadora en forma gratuita dentro de las 24 horas de formulado.

La falta de respuesta en los plazos indicados dará derecho al usuario a considerar denegado su pedido y podrán interponer un recurso directo ante el ENRESS

ART. 23° - RECURSO ANTE EL E.N.R.E.S.S: Todos los reclamos de los Usuarios relativos al Servicio deberán deducirse directamente ante el Prestador, y se resolverán en los plazos fijados en el artículo anterior. Transcurridos dichos plazos sin que exista una resolución expresa, los Usuarios podrán dar por denegados los reclamos por silencio del Prestador.

Contra las decisiones o el silencio del Prestador, los Usuarios podrán interponer un recurso directo ante el Ente Regulador de Servicios Sanitarios, dentro del plazo de treinta (30) días corridos a partir de configurado el silencio o del rechazo expreso del Prestador. El Ente Regulador de Servicios Sanitarios dispondrá de un plazo de treinta (30) días corridos para resolver el recurso interpuesto.

Antes de resolver deberá solicitar a la Prestadora los antecedentes del reclamo y cualquier otra información que estimase necesaria al efecto, fijándose un plazo razonable y acompañándole copia del recurso. En la respuesta, la Prestadora podrá también exponer su opinión sobre el reclamo.

Las decisiones del Ente Regulador de Servicios Sanitarios dictadas dentro de los límites de su competencia gozarán de los caracteres propios de los actos administrativos y obligarán al Prestador y a los Usuarios.

Las decisiones que adopte el directorio del Ente Regulador de Servicios Sanitarios habilitarán la vía judicial. No obstante ello, el recurrente podrá optar por interponer los remedios y recursos administrativos que correspondan por aplicación de las normas generales de procedimiento administrativo de la provincia de Santa Fe.

No será necesario agotar esta vía recursiva para demandar judicialmente a la Prestadora, cuando las circunstancias del caso revelen la existencia de una manifiesta arbitrariedad de los actos cuestionados y la presencia de peligro en la demora.

ART. 24° - NOTIFICACIONES: En los casos en los que sea obligación de la Prestadora notificar al Usuario cualquier situación que requiriese del mismo una respuesta o actividad, la misma deberá realizarse por medios fehacientes, de modo tal que llegue efectivamente a conocimiento del usuario.

RESPONSABILIDAD

ART. 25° - RESARCIMIENTO DE DAÑOS: La Prestadora deberá indemnizar al usuario los daños derivados de hechos relacionados con el servicio, ejecutados por sus dependientes o producidos por las cosas de su propiedad o de las que se sirve o tiene a su cuidado. El usuario deberá resarcir la Prestadora los daños que se deriven del incumplimiento de los deberes emanados de este Reglamento.

ENRESS

ART. 26° - FUNCIONES: El Ente Regulador de Servicios Sanitarios tiene como función primordial la de ejercer el poder de policía comprensivo de la regulación y control de la prestación de los servicios sanitarios en todo el ámbito de la Provincia de Santa Fe, velando por el cumplimiento de las normas aplicables.

ART. 27° - PRESENTACIONES ANTE EL ENRESS: Las presentaciones ante el ENRESS podrán ser efectuadas en la misma forma y modalidades establecidas en el Art.23 del presente reglamento.



ART. 28° - PROCEDIMIENTO ANTE EL ENRESS: El procedimiento ante el ENRESS se ajustará a lo establecido en la ley 11220 y el dec. 10204/58 y a los principios de informalismo, legalidad, celeridad e inmediatez.

ART 29° - SOBRE EL COBRO DEL SERVICIO: La Prestadora, en forma transitoria, brindará el servicio motivo del presente Reglamento del Usuario, **en forma gratuita**, reservándose el derecho de facturar y cobrar por los servicios que preste.

En caso de decidir la facturación de los servicios prestados, ésta propondrá al ENRESS para su aprobación, un Régimen Tarifario que establezca claramente cuales serán los ingresos de la Prestadora, como así también la normativa que regirá la relación entre las partes. La Prestadora no podrá iniciar el cobro del servicio sin contar con la previa aprobación del ENRESS. De igual manera, la Prestadora deberá reformular el presente Reglamento del Usuario, a los fines de adecuarlo a la nueva modalidad.

CAYASTA, de de 2019

