

b) MULTA de entre mil (1000) módulos y ciento cincuenta mil (150.000) módulos. Dicho monto podrá elevarse a doscientos cincuenta mil (250.000) módulos cuando se hubiere persistido en el incumplimiento pese a la intimación que cursara la autoridad o se trate de incumplimiento de grave repercusión social.

c) SUSPENSIÓN FORMAL de hasta noventa (90) días en el ejercicio de la actividad habilitada en los casos en que se encuentren en peligro la seguridad pública.

d) INHABILITACIÓN.

e) CADUCIDAD de las concesiones, con motivo de graves incumplimientos contractuales.

Se enuncian las siguientes circunstancias, sin que sean las únicas, a modo de ejemplo y entre muchas otras más que podrían suceder:

1. Cuando, con motivo de incumplimientos contractuales que afecten gravemente la prestación del servicio.

2. Cuando se verifique la existencia de una situación de extrema gravedad y urgencia que afecte el futuro desenvolvimiento del concesionario y/o prestador, y ello implique una seria amenaza para la continuidad del servicio público. El Contrato de Concesión de Servicios Públicos establecerá las infracciones pasibles de sanciones.

Registro de Sanciones: quedará plasmada toda la información respecto a sanciones firmes al prestador, y que sirva para ameritar un eventual agravamiento de las sanciones, que sean reincidentes respecto a incumplimiento en la prestación de los servicios.

ARTÍCULO 42º: Comuníquese al PODER EJECUTIVO MUNICIPAL, regístrese y cumplido archívese.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE COMODORO RIVADAVIA, EN LA VIGÉSIMA PRIMERA REUNIÓN, DÉCIMA SEXTA SESIÓN DE TABLAS, OCURRIDA EL 26 DE NOVIEMBRE DE 2019.

#### **ORDENANZA N° 14.996/19**

#### **EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE COMODORO RIVADAVIA, SANCIONA**

#### **CON FUERZA DE ORDENANZA:**

#### **SECCIÓN I**

#### **Generalidades**

ARTÍCULO 1º: Objeto. El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas que regulen el obrar del Concesionario, y/o del Prestador, en la prestación de los servicios públicos de Distribución de Agua Potable y Desagües Cloacales y los Usuarios de dichos servicios, y la relación entre ambas partes, como asimismo con el Ente de Control.

ARTÍCULO 2º: Normativa Aplicable. La prestación de los servicios de Distribución de Agua Potable y Desagües Cloacales se rige por las siguientes normas aplicables:

1. La Constitución de la Nación Argentina.

2. La Constitución de la Provincia del Chubut.

3. La Ordenanza N° 2638/86.

4. La Ordenanza N° 3.779/91.

5. La Ordenanza N° 10.270/11.

6. La Ordenanza N° 10.370/12.

7. El Contrato de Concesión, celebrado entre la Municipalidad de Comodoro Rivadavia y la Sociedad Cooperativa Popular Limitada de Comodoro Rivadavia, y los documentos que lo complementen o modifiquen.

8. El presente Reglamento.

9. Todas aquellas resoluciones que dicte el Ente de Control, en ejercicio de sus funciones.

10. Toda otra disposición legal, reglamentaria o contractual que sean atinentes a la prestación del servicio.

La enumeración precedente es meramente enunciativa y no taxativa y no excluye la aplicación de cualquier otra normativa presente o futura que pudiera corresponder.

ARTÍCULO 3º: Definiciones y Sujetos. A los efectos de este Reglamento se entiende por:

a) Agua Potable: El Agua adecuada a los parámetros de calidad previstos en el Art. 982 del Código Alimentario Argentino, el Art. 20 del Código Ecológico Municipal (Ordenanza N° 3.779/91) y el Anexo A de la Resolución N° 617/12, y los que puedan establecerse en el futuro.

b) Desagüe Cloacal: Toda descarga predominantemente líquida proveniente de Inmuebles en los que se utilice Agua con fines de bebida, aseo, limpieza y, en general, para otros usos domésticos o comerciales asimilables a éstos, adecuada a los "Límites de Emisión de Contaminantes" y a las condiciones establecidas en el Art. 75 del Anexo I del Código Ecológico Municipal (Ordenanza N° 3779/91).

- c) Desagüe Industrial: Toda descarga predominantemente líquida generada por los procesos industriales, así como la proveniente de las actividades comerciales que utilicen Agua con fines distintos a los domésticos cuyas características de vertido cumplan con las condiciones establecidas en el Art. 77 del Anexo I del Código Ecológico Municipal (Ordenanza N° 3.779/91).
- d) Ente de Control: El Ente de Control de Servicios Públicos (En.Co.Se.P) de la Ciudad de Comodoro Rivadavia, creado por Ordenanza N° 10.270/11.
- e) Autoridad de Aplicación: A la "Secretaría de Infraestructura, Obras y Servicios Públicos", dependiente del Poder Ejecutivo Municipal., o el órgano administrativo que en el futuro la reemplace, total o parcialmente y definitiva o temporalmente, en sus actuales funciones.
- f) Concedente (ó Poder Concedente): La Municipalidad de Comodoro Rivadavia.
- g) Prestador: La persona física o jurídica, pública o privada, que en cualquier forma o a cualquier título preste los servicios de Distribución de Agua Potable y Desagües Cloacales en la Ciudad de Comodoro Rivadavia.
- h) Usuarios: La persona física o jurídica que sea propietaria, poseedora o tenedora de los Inmuebles que reciban o estén en condiciones de recibir del Prestador, los Servicios de Provisión de Agua Potable y/o Desagües Cloacales.

Los Usuarios se dividen en:

- h.1) Usuarios Reales: Aquellos cuyos Inmuebles se encuentran dentro de las Áreas servidas.
- h.2) Usuarios potenciales: Aquellos cuyos inmuebles se encuentran en el área de expansión o remanentes y que el Prestador deberá dotar de servicios de acuerdo con las obligaciones asumidas por el mismo en la Concesión.
- i) Área Servida de Agua Potable: El área dentro del cual se presta efectivamente el servicio de provisión de Agua Potable.
- j) Área Servida de Desagües Cloacales: El área dentro del cual se presta efectivamente el servicio de Desagües Cloacales, que las normas vigentes autorizan a verter al sistema cloacal.
- k) Conexión clandestina: Conexiones no autorizadas por el Prestador entre la red interna de un Usuario y la red pública o red interna de otro Usuario.
- l) Marco Regulatorio: Conformado por las disposiciones legales, reglamentarias y/o contractuales atinentes al servicio público de agua y cloacas.

ARTÍCULO 4º: **Ámbito de Aplicación.** El Ámbito de Aplicación del presente Reglamento comprende los servicios de:

- a) Potabilización, almacenamiento, transporte, elevación y distribución de Agua Potable, dentro del ejido de la ciudad de Comodoro Rivadavia. (Nota: las Capacitaciones del agua que se distribuye, así como el transporte hacia las Reservas Principales no forma parte del servicio concesionado, y están bajo la órbita provincial).
- b) Recolección, transporte, tratamiento y disposición de efluentes cloacales y sólidos resultantes, incluyéndose aquellos efluentes comerciales e industriales que el régimen vigente permita que se viertan al sistema cloacal.

El ámbito de aplicación territorial del presente Reglamento, comprende el ejido urbano de la Ciudad de Comodoro Rivadavia.

ARTÍCULO 5º: **Publicidad del Reglamento.** El Reglamento deberá estar disponible, para ser consultado por los Usuarios, en todas las oficinas comerciales del Prestador (Sociedad Cooperativa Popular Limitada de Comodoro Rivadavia), en la Municipalidad de Comodoro Rivadavia, como Concedente del Servicio Público, y en las oficinas del Ente de Control de Servicios Públicos.

## SECCION II

### DE LOS SERVICIOS

#### TÍTULO I

##### DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 6º: **Carácter del Servicio.** El Servicio Público de Distribución de Agua Potable y Desagües Cloacales, será prestado en condiciones que garanticen su calidad, continuidad, regularidad, uniformidad, y generalidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación a los Usuarios, que se encuentren en condición de recibirlo, y la protección del Medio Ambiente, en los términos establecidos por el Marco Regulatorio, y en las disposiciones que lo complementen, modifiquen y/o reemplacen.

ARTÍCULO 7º: **Obligatoriedad del Servicio.** Los Usuarios del Área Servida están obligados a conectarse a los Servicios Públicos de Distribución de Agua Potable y Desagües Cloacales a cargo del Prestador, y no les está permitido el aprovisionamiento de agua potable o la utilización de receptores cloacales alternativos, que no sean los prestados o autorizados por aquel. En zona forestal, la cual será identificada e individualizada en Anexo I, no estará

permitido conectarse directamente a las redes colectoras adyacentes, sin autorización previa de la prestadora. En esas zonas, se sugiere dar tratamiento a los efluentes cloacales a través de tratamientos con cámaras sépticas y pozos de acumulación (que a posterior pueden permitir reusar el fluido tratado para ciertos usos específicos, como por ejemplo riego controlado, etc.)

ARTÍCULO 8º: Régimen de Control. Como compensación a la obligatoriedad del servicio el Concedente ha instrumentado a través de los órganos competentes, un régimen de control permanente de las prestaciones a cargo del Prestador, y de las tarifas aplicables, de modo de satisfacer las necesidades sanitarias de la población y asegurar la debida tutela de los derechos del Usuario del Servicio Público ante el Prestador.

ARTÍCULO 9º: Responsabilidad del Prestador. El Prestador es responsable de la operación, explotación y mantenimiento, de las instalaciones de almacenamiento, distribución y potabilización del agua, así como de las redes e instalaciones de desagües cloacales, que la ciudad de Comodoro Rivadavia le ha transferido y que forman parte del convenio de concesión, así como de las obras de infraestructura necesarias para la prestación del servicio y además la renovación y/o mejoramiento de las obras existentes, debiendo proceder a la reconstrucción de pavimentos o veredas que hubiese sido necesario remover a esos efectos.

El Prestador no está obligado, actualmente, a llevar a cabo la ejecución de las obras de conductos de agua potable de diámetro superior a ciento diez milímetros (110mm) o cloacales superiores a doscientos milímetros (200mm), como surge del mencionado Convenio de Concesión.

Las obras básicas de tratamiento de efluentes cloacales y de toda la red de distribución de agua potable y colección de efluentes cloacales e industriales que el Prestador esté obligado a efectuar, deberán constar en el informe anual que la Municipalidad presentará cada año a la Prestadora a tal efecto, cumpliendo las prioridades allí establecidas por el poder Concedente. Dicha responsabilidad se extiende hasta la conexión a los inmuebles abastecidos (hasta la línea municipal).

Las conexiones de agua potable (domiciliarias, comerciales, agrícolas o industriales) deberán equiparse, después del punto de inserción sobre la cañería, por parte del Prestador, de la siguiente manera:

- CONEXIONES CON PREVISIÓN DE AGUA ESTIMADA: con una llave maestra y un habitáculo y conexionado que permita, en caso de así ser resuelto, colocar un medidor del consumo domiciliario; y
- CONEXIONES CON PROVISIÓN DE AGUA MEDIDA: con un habitáculo y conexionado, más un medidor, una llave de paso y una canilla de servicio.

Las conexiones de efluentes cloacales (domiciliarias, comerciales, agrícolas o industriales) deberán equiparse, después del punto de inserción sobre la cañería, por parte del Prestador, de la siguiente manera:

- Conexionado a la red troncal, que permita libre escurrimiento por gravedad, con implementación de "Ramal Y" (accesorio con boca de inspección) con salida al exterior disimulada y tapada, asegurando siempre el "No Retorno" de fluido, o el ingreso fluido en sentido inverso, por razones ajenas al usuario, lo cual deberá incluir, en los casos que corresponda, la colocación de válvulas de Retención por parte del Prestador.

## TÍTULO II

### PROVISIÓN DE AGUA

ARTÍCULO 10º: Calidad de Agua. El Agua Potable que el Prestador suministre deberá cumplir con los requisitos de calidad que establecen las normas del Código Alimentario Argentino, el Art. 20 del Código Ecológico Municipal y el Anexo A de la Resolución N° 617/12, y en las disposiciones que las complementen, modifiquen y/o reemplacen.

ARTÍCULO 11º: Cantidad de Agua. El Prestador deberá proveer al Usuario la cantidad de agua necesaria para la satisfacción de sus necesidades. Cuando el Usuario necesite mayor volumen de agua, podrá optar por la utilización de una fuente alternativa de Agua Potable, requiriendo expresa autorización del Prestador del servicio.

Las fuentes alternativas deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Independencia de circulación y almacenamiento del agua de esa fuente alternativa respecto de la fuente de la que procede el Servicio Público; e independencia con redes No Normalizadas a través de la interconexión interna;
- b) Prevenir la existencia de riesgos para la salud pública;
- c) Proteger la fuente de agua si no es del dominio privado del Usuario;
- d) Preservar y proteger el Servicio Público de Agua Potable;

e) En construcciones de “múltiple consumo” (edificios, industrias, etc.) con demandas mayores a las unifamiliares a través de una única conexión a la red, deberá cumplirse el proceso previo previsto a tal efecto, para asegurar la provisión a todos los domicilios individuales involucrados. Las fuentes alternativas estarán sujetas a la fiscalización del Concedente y/o del Ente de Control de Servicios Públicos.

### TÍTULO III

#### DESAGÜES CLOACALES

ARTÍCULO 12º: Desagües Cloacales. El Prestador deberá mantener, ampliar, y renovar cuando fuere necesario, y de conformidad con lo establecido en el Convenio de Concesión y/o Marco Regulatorio, las redes externas de desagües cloacales y prestar el servicio con continuidad, generalidad y regularidad, cuidando que no se produzcan pérdidas, fugas o derrames de líquidos cloacales.

Asimismo la Municipalidad de Comodoro Rivadavia, como Concedente del Servicio Público, a través del Poder Concedente, deberá bregar para que los usuarios, y la ciudadanía en general, viertan solamente los fluidos previstos en la red cloacal. A tal efecto, serán la Municipalidad de Comodoro Rivadavia y/o el Prestador, de manera concurrente, complementaria o supletoria, quienes deben ejercer la supervisión y control de los efluentes que se vierten en la red, haciendo cumplir las normas que regulan la calidad final de los efluentes, como así también las disposiciones vigentes sobre la protección de las fuentes receptoras.

Las conexiones domiciliarias de cloacas no deberán ser de diámetros superiores a ciento diez milímetros (110mm.)

### TÍTULO IV

#### INSTALACIONES Y CONEXIONES DOMICILIARIAS

ARTÍCULO 13º: Instalaciones Internas de Provisión de Agua. El Usuario es responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas de abastecimiento de Agua Potable, así como de su limpieza y distribución en el Inmueble. También es responsable de las instalaciones de la conexión domiciliar que une la llave de corte interno de su propiedad (de instalación obligatoria, para evitar que los usuarios maniobren la llave maestra, provista por el Prestador, que queda instalada en la vereda municipal), denominada “válvula suelta”, con las instalaciones internas del Inmueble. Ello sin perjuicio de las responsabilidades de las aprobaciones que debe ejecutar el Prestador en el momento de requerírsele la conexión.

Las conexiones domiciliarias de agua, solicitadas y aprobadas por el Prestador cuyos diámetros sean superiores a trece milímetros (13mm) deben llevar medidor de agua, como también las de uso No Doméstico y las zonas forestales (Anexo I).

Lo expuesto no impide que, en domicilios (uso doméstico), o con diámetro de conexión igual o menor a trece milímetros (13 mm) que el Concedente resuelva, o en aquellos en los que el usuario manifieste su requerimiento formalmente, o en todos aquellos que se vean obligados a futuro por nueva reglamentación, el Prestador deberá colocar el correspondiente medidor (caudalímetro).

El costo de dicho medidor, así como el de su instalación, no está incluido, hasta el momento, en lo contemplado actualmente por las tarifas del servicio público concesionado, lo cual podría variar a futuro, amparado en la reglamentación correspondiente.

ARTÍCULO 14º: Instalaciones Internas de Desagües Cloacales. El Usuario es responsable de la correcta construcción y mantenimiento de las instalaciones internas de conducción de los fluidos objeto de este apartado, Desagües Cloacales, que incluye las instalaciones y tramos de cañerías desde la vivienda hasta la boca de inspección (“Ramal Y”) y/o media vereda, en caso de aún no existir ese accesorio, así como de su limpieza y distribución en el Inmueble.

También está a cargo del Usuario el garantizar que sus instalaciones internas no perturben el funcionamiento de la red pública, evitando el desagote pluvial interno al sistema cloacal, y el vertido de cualquier otro fluido diferente, por las graves consecuencias que esa interconexión, o ese vertido, frecuente u ocasional, ocasionan en las redes troncales y, consecuente y potencialmente, en otras conexiones domiciliarias o en la vía pública (saturaciones de las cañerías, acumulación de barro, etc. que puedan provocar rebalses y/o retrocesos de fluido), ni presenten riesgos de contaminación ni produzcan daños a inmuebles de terceros o fugas o pérdidas innecesarias de agua servida. En caso de que una contaminación tuviese ese origen, el Usuario será responsable de sus consecuencias. Con este fin deberá instalar un sistema de no retorno o sistema de desconexión aprobado por el Prestador, para evitar inundaciones internas en caso de taponamiento del colector principal. Debe contar con cámaras internas en cada quiebre de su red, debe tener una correcta ventilación, a los cuatro vientos, del mismo

diámetro de la red interna, instalar sifones en las piletas para evitar el ingreso de gases al domicilio.

Toda conexión individual que efectúe el Prestador, a las redes troncales, deberá contar con un accesorio "Boca de Inspección" (o "ramal Y") en vereda, que permita destapar fácilmente, en caso de taponamiento. Se considera que la conexión domiciliaria comienza desde ese ramal, hacia "aguas arriba".

Toda vivienda o inmueble que posea un nivel de umbral de puerta o desnivel (cochera, subsuelo, etc.) por debajo del nivel de calle, deberá obligatoriamente contemplar en su instalación domiciliaria la inclusión de una válvula antiretorno, además de contar con sistema de bombeo (achique) que evacúe desde estos niveles al sistema cloacal.

ARTÍCULO 15º: Reparaciones. En caso de detectarse fugas o pérdidas de Agua Potable o Cloacal sobre un tramo de cañería interna, bajo responsabilidad del Usuario, por parte de personal del Prestador, éste tiene la obligación institucional de notificar fehacientemente al usuario afectado, para que proceda a la reparación en el menor plazo posible, por su propia cuenta y orden.

Si se trata de una pérdida en la Vía Pública, quien la detecte deberá comunicarse con el Centro de Atención de Denuncias, Reclamos, Quejas y Sugerencias del Prestador (Centro de Atención de Servicios al Asociado (C.A.S.A), en el caso particular de la Sociedad Cooperativa Popular Limitada (S.C.P.L), y efectuar el reclamo correspondiente, el cual deberá ser tomado con diligencia y dedicación, otorgándosele formalidad y trazabilidad.

#### TÍTULO V

#### CONEXIÓN

ARTÍCULO 16º: Trámite. Cada pedido de conexión de Agua Potable y/o Desagüe Cloacal, deberá realizarse ante el Área Comercial del Prestador, la Sociedad Cooperativa Popular Limitada (S.C.P.L) en este caso.

Toda información adicional, que cualquier usuario o ciudadano requiera sobre este servicio público, acerca de los proyectos y su factibilidad técnica, se informarán en el Área técnica del Prestador, dedicada al área Saneamiento.

Al solicitar la misma, el Usuario deberá presentar la siguiente documentación:

a. Si es titular:

1. Documento personal del titular de la vivienda y fotocopia.
2. Original y fotocopia del Título de Propiedad o Boleto de Compra-venta.
3. Original y fotocopia del Impuesto Inmobiliario (Nº partida, manzana, lote, superficie cubierta).
4. Para el caso de terrenos que no cuentan con Título de Propiedad, deberá presentar una autorización municipal de ocupación del predio.
5. Para el caso de viviendas adjudicadas por el Instituto Provincial de la Vivienda y Desarrollo Urbano (I.P.V.y D.U.), o cualquier otro ente, deberá presentar el certificado de adjudicación.
6. El trámite debe realizarlo el titular del inmueble o tercero autorizado.
7. No registrar deudas pendientes por los servicios prestados por el Prestador (la SCPL).

b. Si es inquilino:

1. Documento personal del titular del contrato o locatario y fotocopia.
2. Original y fotocopia del Contrato de Alquiler sellado por Rentas de la Provincia del Chubut y/o legalizado ante escribano.
3. Original y fotocopia del Impuesto Inmobiliario (Nº partida, manzana, lote y superficie cubierta).
4. Propietario e inquilino no deben registrar deudas por los servicios prestados por el Prestador (la SCPL).

Realizada la petición, el Prestador deberá resolver la misma dentro del plazo máximo de treinta (30) días corridos.

En el caso que el Prestador no pudiese cumplir con el plazo de ejecución previsto,, este podrá justificar ante el Concedente, con copia al EnCoSeP, la demora, indicando un nuevo plazo tentativo, y cursar al mismo tiempo una notificación formal al solicitante informándole de tal situación. El plazo tentativo será ratificado o rectificado por el Prestador, so pena de la aplicación de las penalidades que, según lo prescripto, le pudieran corresponder.

ARTÍCULO 17º: Cargo por Conexión. Actualmente la concesión no prevé, en las tarifas de la prestación del servicio público, que las mismas incluyan el "Cargo por nuevas conexiones". El Usuario que la requiera, abonará un cargo por la conexión solicitada una vez realizada la misma. Dicho cargo le será informado al solicitante al momento de su solicitud o posteriormente, formalmente por parte del Prestador, de manera anticipada a la ejecución de los trabajos, debiendo aquel prestar su conformidad formal.

El citado "Cargo por conexión" será de público conocimiento, así como los cuadros tarifarios vigentes para el servicio, y estará sujeto a la aprobación previa por parte del Concedente y/o del EnCoSeP y sujeto a su control, y deberá representar razonablemente el costo económico adicional, por parte del Prestador, de la prestación puntual de dicho servicio de conexionado.

ARTÍCULO 18º: Derecho de Desconexión y no conexión. Los usuarios podrán requerir al Prestador la no conexión o desconexión del servicio de los Inmuebles deshabitados, debiendo pagar el cargo correspondiente, según lo establece el Marco Regulatorio vigente. En ambos casos la solicitud deberá estar justificada y será materia de autorización por parte del Concedente y/o del EnCoSeP.

El prestador tiene un plazo máximo de diez (10) días corridos para resolver las gestiones administrativas al respecto, pudiendo luego proceder al cobro del mencionado cargo.

Pagada la desconexión por parte del usuario, el Prestador dispondrá de sesenta (60) días corridos desde el momento de su cancelación para efectivizarla, plazo durante el cual, el usuario ya no tendrá obligación de pago por el servicio, fuese el mismo prestado o no.

## TÍTULO VI

### INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO – EMERGENCIAS

ARTÍCULO 19º: Continuidad del Servicio. El servicio de Agua Potable y Desagües Cloacales se prestará en forma continua. Las interrupciones causadas por necesidades técnicas deben ser anunciadas previamente. Para toda interrupción del servicio, el Prestador deberá contar con un dispositivo de prestación de servicios de emergencia; y priorizar, en la medida de sus posibilidades, el mantenimiento del servicio para los usuarios residenciales, por sobre cualquier otro usuario del servicio.

ARTÍCULO 20º: Emergencia Sanitaria. En caso de que el Prestador detectase anomalías bacteriológicas y/o fisicoquímicas en los análisis de agua de la red de distribución o en las cisternas, que afectasen la calidad del agua y pudieran afectar la salud de los Usuarios, procederá de inmediato a solucionarlas, e informarlas al Concedente y/o quien ese designe a tal efecto, y al EnCoSeP dentro de las doce (12) horas de detectadas. Según se resuelva en cada caso, y previa autorización de la Concedente y/o del EnCoSeP, el Prestador tendrá la obligación de informarlas a través de por lo menos tres medios de comunicación masiva de la prensa, radiofónica y televisión de difusión general, sin perjuicio de otros medios alternativos que se consideren convenientes para que toda la población tenga acceso a dicha información, con las medidas que corresponda adoptar a los Usuarios.

Luego de efectuados los trabajos para revertir las anomalías y en caso de que las mismas persistan en dos (2) o más muestras consecutivas extraídas del mismo lugar o lugares aledaños durante períodos de cuarenta y ocho (48) horas, la Municipalidad podrá requerir el corte inmediato del suministro de agua, la purga y desinfección de las cañerías y/o sistemas, según corresponda.

Asimismo, deberá comunicar en forma inmediata al Ente de Control la existencia del hecho y sus características.

Todo tipo de solución se adopte debe ser tomado a riesgo del Prestador y bajo su exclusiva responsabilidad, salvo que reciba instrucciones precisas de los organismos con competencia en el caso.

ARTÍCULO 21º : Calidad de Agua. En caso que se detectare algún problema en cuanto a la calidad del agua, el Usuario podrá denunciar el hecho al Prestador, el que deberá investigar sin más trámite, en el mismo día de recibida la denuncia, toda situación que pueda implicar verosíblemente la aparición de riesgo sanitario. La inspección será gratuita. Ello sin perjuicio de la obligación genérica de realizar muestreos regulares. El Prestador deberá poner en conocimiento al Ente de Control las denuncias que se formulen por aplicación de este artículo, así como la respuesta que proporcionare el denunciante.

ARTÍCULO 22º : Servicio de Emergencia. El Prestador está obligado a disponer de un sistema de atención telefónica al Usuario habilitado durante las veinticuatro (24) horas del día, durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Dicho sistema de atención al usuario tendrá las siguientes funciones, en el orden de prioridad expuesto:

1. Tomar la problemática denunciada, recabando toda la información posible que permita su identificación biunívoca, de manera perfecta o, en su defecto, lo más aproximadamente posible,
2. Otorgar un Número de Reclamo formal, que permita su trazabilidad.
3. Resolver, o informar de inmediato a quien lo resuelva, la prioridad de atención del problema denunciado.
4. Monitorear la ejecución de la solución al/los problemas denunciados, que tengan prioridad, para poder otorgar respuesta preliminar a más reclamos inminentes por el mismo problema.

El Prestador esá obligado a disponer de un servicio de emergencia, dotado de todos los recursos necesarios (personal, movilidad, herramientas, comunicación, etc.), capaz de llevar a cabo las reparaciones y/o solución de los problemas que pudieran surgir, en el plazo que la prioridad determinada revista, el cual podrá incluir la asistencia inmediata (Atención de Urgencias y Emergencias).

Los Usuarios podrán informarse en dicho servicio de emergencia de atención al usuario, de las causas de afectación del suministro, los tiempos estimados que demandará la normalización del servicio, los recaudos que se adoptarán, las reparaciones a realizar, y todo otro dato pertinente que sea de su interés, respecto a las interrupciones o irregularidades en la prestación de los servicios.

Esta información, en casos de afectación pluri-individual de usuarios y/o ciudadanos, deberá ser formalmente informada por el Prestador. Debiendo la misma ser publicada en medios de comunicación masivos, ser volcada (y mantenida) en la página web del Prestador, figurar en la factura y/o en toda información que acompañe a la misma.

**ARTÍCULO 23:** Efluentes. Todos los efluentes líquidos, tanto domiciliarios como industriales, a conducto cloacal, Cuerpo Receptor o Planta de Tratamiento Comunal, deberán cumplir con los "Límites de Emisión de Contaminantes", estipulados en el Código Ambiental Municipal, para lo cual, en los casos que corresponda y/o que el Concedente determine fehacientemente, y una vez cursada la intimación correspondiente, los usuarios que no se adecúen, deberán instalar y operar correctamente un sistema de tratamiento de efluentes. Previo a la salida del lote, los establecimientos industriales deberán poseer cámara saca muestra.

La Concedente y/o el EnCoSeP podrán actuar como controladores de estas situaciones, y actuar en consecuencia, ya sea en conjunto con el Prestador, o por separado. Toda vez que el Prestador detecte situaciones anómalas en este sentido, deberá informarlas formalmente a la Concedente, con copia al EnCoSeP.

Efluentes industriales deberán cumplir con las condiciones de calidad, químicas y físicas, establecidas en el Código Ambiental Municipal, para su posible vertido a cloacas.

El Prestador de los servicios debe controlar la calidad de las aguas residuales y los barros resultantes de su tratamiento, antes de su disposición final. El Prestador es responsable de la aplicación de la legislación provincial sobre medio ambiente en lo que sea pertinente.

Si el Prestador se encontrara en la obligación de realizar el corte de servicio de Desagües Cloacales, por no ajustarse a los efluentes a las normas establecidas por la autoridad competente, deberá comunicar dicha circunstancia a los Usuarios afectados con antelación y notificar de dicha situación al Ente de Control.

### SECCIÓN III

#### DE LOS SUJETOS

##### TÍTULO I

#### DE LOS USUARIOS

**ARTÍCULO 24º:** Clasificación. Los Usuarios, a los fines de este Reglamento, se clasificarán en Usuarios reales, los que se encuentran comprendidos dentro del Área Servida, y Usuarios potenciales, quienes estén en las Áreas de Expansión o Remanente.

A su vez, los Usuarios Reales se clasifican, a los fines del Régimen Tarifario, en:

- a. Usuarios Residenciales: Aquellos cuyos Inmuebles o parte de inmuebles particulares son destinados exclusivamente a vivienda familiar.
- b. Usuarios Comerciales: Aquellos cuyos Inmuebles son destinados a actividades comerciales o industriales, públicas o privadas.

##### TÍTULO II

#### Derechos y Obligaciones de los Usuarios

**ARTÍCULO 25º:** Derechos de los Usuarios. Son derechos de los usuarios, sin perjuicio de los que surjan de otras normas vigentes, los siguientes:

- 1) Recibir los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales en las condiciones establecidas en la normativa de aplicación.
- 2) Conocer las carecterísticas de cada servicio, las obligaciones y derechos de las partes, y el régimen tarifario vigente.
- 3) Solicitar al Prestador mediciones de contraste sobre cantidad y calidad del servicio provisto, por medios técnicos idóneos. En caso de discrepancia con las mediciones del Prestador, el Usuario podrá solicitar el control técnico externo a la Municipalidad de Comodoro Rivadavia, según lo establece el Marco Regulatorio, y comunicar dicha solicitud al Ente de Control.
- 4) Ser informado con antelación suficiente de los cortes de servicio programados por razones operativas.

- 5) Reclamar al Prestador reclamos por cualquier inconveniente en la prestación de los servicios o su anormal cumplimiento.
  - 6) Reclamar ante el Ente de Control por cualquier inconveniente en la prestación de los servicios o su anormal cumplimiento, que hubiese sido rechazado, o no hubiere sido debidamente atendido por el Prestador.
  - 7) Denunciar ante el Ente de Control cualquier conducta irregular u omisión del Prestador o sus dependientes que pudiere afectar sus derechos, perjudicar los servicios o el medio ambiente.
  - 8) Recibir del Prestador, información completa, veraz y suficiente sobre los servicios que se les presta, en forma gratuita.
  - 9) Recibir del Prestador un trato cortés, diligente y eficiente.
  - 10) Utilizar el servicio permanente de atención de emergencias en caso de interrupciones o irregularidades en el servicio.
  - 11) Recibir la facturación periódica del servicio con la debida antelación al vencimiento, a cuyo efecto el Prestador deberá remitir por medio idóneo tarifa de distribución autorizada.
  - 12) Recibir, en caso de falta de pago por un lapso mayor de tres (3) meses para el pago de su factura, emplazamiento por cinco (5) días hábiles para cancelar la deuda, bajo apercibimiento de las acciones legales extrajudiciales y judiciales que asistan al Prestador, y pudiendo eventualmente proceder al corte de servicios, amparado por la reglamentación vigente que así lo permitiera, en el servicio de Distribución de Agua se podrá realizar un Corte Restringido; implicando una provisión y pago mínimos, equivalente a lo que abona una vivienda de cincuenta metros cuadrados (50 m<sup>2</sup>).  
Dicha intimación de pago deberá realizarse de manera fehaciente por el Prestador, y por lo menos en dos (2) oportunidades, con un intervalo de dos (2) semanas entre cada una de ellas. Cumplidos estos recaudos, el Prestador podrá cortar el servicio suministrado a los usuarios morosos.
  - 13) A que no se le corte el servicio cuando exista acuerdo con el Prestador, fehacientemente documentado, sobre el pago del monto adeudado o en aquellos casos (opción: de urgente necesidad) en que el Ente Regulador hubiere ordenado suspender la desconexión por resolución fundada.
  - 14) Recibir la compensación correspondiente por indisponibilidad del servicio atribuible al Prestador, en su carácter de concesionaria del servicio público en cuestión, toda vez que hubiera sido ésa la resolución final por parte de la Concedente, bonificándose el importe pertinente en la primera o segunda facturación posterior al hecho.
  - 15) Al restablecimiento del servicio dentro del plazo que fija este reglamento, luego de convenido el pago o cancelada la deuda que originó el corte, incluyendo el capital, accesorios y el correspondiente cargo de reconexión.
  - 16) Reclamar el cumplimiento de los planes de mantenimiento y expansión de los servicios aprobados por la Autoridad de Aplicación del Marco Regulatorio.
  - 17) Conectarse o desconectarse del servicio de provisión de Agua Potable y Desagües Cloacales, conforme a lo previsto en la Sección II de este Reglamento.
- Los usuarios potenciales gozan de los derechos establecidos en los Art. 7, 8 y 9.
- ARTÍCULO 26º: Obligaciones de los Usuarios.** Son obligaciones de los Usuarios, sin perjuicio de los que surjan de otras normas vigentes, las siguientes:
- a) Cumplir con la normativa vigente en cuanto a la conexión y desconexión de los servicios, absteniéndose de obtener servicios alternativos de agua y cloaca en el área servida sin el conocimiento y la debida autorización del Prestador y/o el Poder Concedente.
  - b) Ejecutar, poner en obra, hacer, realizar, construir las instalaciones domiciliarias internas correspondientes al servicio de acuerdo a las normas vigentes.
  - c) Solicitar la conexión a las redes de Agua Potable y Desagües Cloacales.
  - d) Oblar los costos de la conexión domiciliaria y las inspecciones que por su instalación correspondan.
  - e) Mantener las instalaciones internas en buen estado de funcionamiento, evitando pérdidas de agua y fugas de efluentes.
  - f) Notificar al Prestador de cualquier desperfecto que se detectare en las conexiones o instalaciones a su cargo.
  - g) Abonar los servicios que se le presten de acuerdo a lo establecido en el Régimen Tarifario vigente, así como los cargos correspondientes a conexión y reconexión.
  - h) Abstenerse de utilizar los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales para fines distintos a los que fueron contratados.



- i) Abstenerse de suministrar agua a terceros, de manera estable, continua y masiva, mediante conexiones y redes alternativas, sin autorización de la Concedente y/o del Prestador. Como así también no permitir a otros usuarios hacer uso de su propia salida cloacal, bajo los mismos considerandos y exigencias.
- j) Facilitar el acceso a la inspección de las instalaciones por parte del Prestador o del personal autorizado de la Autoridad de Aplicación del Marco Regulatorio.
- k) Permitir a la Prestadora y/o a los órganos administrativos competentes, la inspección y realización de trabajos en el inmueble servido.
- l) Atender los requerimientos que realice el Prestador para que se subsanen los defectos observados en sus instalaciones, en el plazo máximo de treinta (30) días corridos, para el caso que no se indique otro distinto.
- m) Reparar fugas o pérdidas en las cañerías de las instalaciones internas.
- n) Abstenerse de volcar a la red sustancias tóxicas o peligrosas, conforme las leyes 24051, y las demás normas complementarias, y modificatorias; y sólidos o líquidos capaces de obstruir el flujo en las tuberías o afectar de cualquier otra forma la adecuada prestación del servicio.
- o) Abstenerse de derivar conductos pluviales a los desagües cloacales, sea de manera estable o por simple desagote temporal o extraordinario.
- p) Dar cumplimiento cuando corresponda a las normas establecidas en las leyes de protección del agua y de la atmósfera y de impacto ambiental.
- q) Deberá presentar en las oficinas del Prestador los planos aprobados de Relevamientos, Obra Nueva y/o Conforme a obra de los servicios sanitarios (incluyendo pluviales).
- r) En construcciones de "múltiple consumo" (edificios, industrias, etc.) con demandas mayores a las unifamiliares a través de una única conexión a la red, deberá cumplirse el proceso previo previsto a tal efecto, para asegurar la provisión a todos los domicilios individuales involucrados, formalizando el pedido de mayor caudal, y justificándolo. Asimismo deberán preverse reservas de agua que sostengan la provisión del vital suministro a los usuarios, ante eventuales cortes del suministro, por un lapso de veinticuatro (24) horas.

### TÍTULO III

#### Derechos y Obligaciones del Prestador

ARTÍCULO 27º: El Prestador. El Prestador de los servicios de provisión es la persona física o jurídica, pública o privada, que en cualquier forma o cualquier título preste los servicios de distribución de agua potable y desagües cloacales en la Ciudad de Comodoro Rivadavia.

ARTÍCULO 28º: Derechos del Prestador. Son derechos del Prestador, sin perjuicio de los que surjan de otras normas vigentes, los siguientes:

- a) Realizar todas las tareas relativas a la producción, tratamiento, distribución y comercialización de Agua Potable, la recolección, tratamiento final de aguas residuales domiciliarias, incluyéndose también aquellos efluentes industriales y de otras fuentes que el Régimen en vigencia permita se viertan al sistema cloacal. Realizarán todos los actos jurídicos necesarios para el cumplimiento de sus fines.
- b) Ejercer la tenencia y administración de los bienes afectados al servicio.
- c) Ejercer el control y custodia de las instalaciones y la red externa destinada a la prestación de los servicios.
- d) Inspeccionar los inmuebles ubicados en el área de prestación a los efectos de la actualización catastral y en los demás casos previstos en el presente Reglamento. Inspeccionar y realizar trabajos en el área de prestación.
- e) Percibir los cargos de conexión y desconexión del servicio.
- f) Percibir los importes que correspondan por la prestación de los servicios a su cargo.
- g) Accionar civil y/o penalmente en el caso de advertir fraude, o violación a las normas de protección del medio ambiente, o daño a las instalaciones, o ante la amenaza o afectación de los servicios concesionados.
- h) Solicitar al usuario la presentación de un plano o croquis de instalación interna que permita definir la ubicación de la conexión domiciliaria y la evaluación del diámetro requerido. La falta de presentación no eximirá al Prestador de la obligación de construir la conexión domiciliaria y ubicarla en el lugar que considere conveniente.

ARTÍCULO 29º: Obligaciones del Prestador. Los Prestadores del servicio tendrán a su cargo el cumplimiento de las siguientes obligaciones, sin perjuicio de las demás impuestas por la normativa vigente:

- a) Cumplir con las condiciones exigidas por el Marco Regulatorio; las demás normas que lo complementen, modifique o sustituya, así como cualquier otra norma vinculada con los servicios públicos que presta.

- b) Suministrar el agua potable y efectuar el desagote cloacal a los usuarios en las condiciones establecidas en las normas aplicables.
- c) Proporcionar la información, documentación, y en cualquier otro elemento, que el Ente de Control o cualquier otro órgano competente en la materia le requieran. El requerimiento deberá ser contestado en el plazo de cinco (5) días hábiles, salvo que el requirente disponga un plazo mayor.
- d) Disponer de los medios que permitan la ejecución de los controles externos que se establecen en el Marco Regulatorio.
- e) Interrumpir el servicio de Agua Potable, cuando la calidad de la misma no cumpla con los requisitos exigidos en las normas técnicas aplicables; informando a los usuarios, al Poder Concedente y al Ente de Control, de manera fehaciente el motivo, las acciones y los plazos de resolución.
- f) Establecer un servicio de información, atención y asesoramiento a los Usuarios, con cargo de entregar constancia en todos los casos de prestaciones o solicitudes que estos efectúen.
- g) Proponer a las autoridades de control los Reglamentos y normas necesarios para la ejecución del servicio.
- h) Investigar gratuitamente las denuncias de anomalías en la calidad de agua formuladas por los usuarios, poniendo el hecho en conocimiento del Ente de Control en forma inmediata.
- i) Llevar un Registro de Reclamos sistematizado y centralizado con acceso del Ente de Control en todos los campos de la base de datos.
- j) Preparar anualmente los planes de operación, inversión, mejoras y expansión de los servicios, que deberán ser aprobados por la Concedente.
- k) Dar acceso a la información y atender las reclamaciones que le formulen entidades de Usuarios y consumidores debidamente reconocidas.
- l) Atender debidamente los reclamos de los usuarios relacionados a la prestación o facturación de los servicios.
- m) Canalizar los reclamos mediante sistemas que garanticen a los usuarios accesibilidad y celeridad.
- n) Prestar un servicio especializado de información. Con oficinas de atención al público.
- o) Recomendar a la Concedente la necesidad de expropiación de Inmuebles y la constitución de restricciones al dominio y servidumbres necesarias para la prestación de servicios, pudiendo alcanzar la contemplación de la necesidad de efectuar un corrimiento de alguna cañería, sea por una pre mensura solicitada por un usuario, u otro motivo. En general, siempre que no haya una resolución en contrario, por parte de la Concedente, los costos de tales operaciones serán por cuenta y cargo de/los usuario/s que lo requiriesen.
- p) Acordar con los organismos públicos, prestatarios de servicios públicos y con los particulares el uso común del suelo o subsuelo y de los recursos naturales, cuando sea necesario para la construcción y explotación de las obras previstas, con la correspondiente aprobación de la Autoridad de Aplicación del Marco Regulatorio.
- q) Utilizar la vía pública cumpliendo con las normas aplicables y ocupar el subsuelo para la instalación de cañerías, conductos y obras afectadas al servicio, previa aprobación del proyecto por la Autoridad de Aplicación del Marco Regulatorio.
- r) Facturar y cobrar los servicios que preste, por sí o por terceros.
- s) Prestar al usuario un servicio permanente de emergencias, durante las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.
- t) Ejecutar bajo su responsabilidad, la conexión entre las instalaciones internas y las redes externas y asistir y asesorar gratuitamente a los usuarios sobre el correcto diseño, construcción y mantenimiento de las instalaciones internas.
- u) En caso de detectar irregularidades, fugas o pérdidas en cañerías o instalaciones bajo responsabilidad del usuario, notificar al mismo para que efectúe la reparación y si no la efectúa en el plazo máximo de treinta (30) días corridos, para el caso que no se indique otro distinto, (opción: previa autorización del Ente de Control), podrá realizarla a costa del usuario.
- v) Dar respuesta y satisfacción a las prestaciones y pedidos de los usuarios en los siguientes plazos máximos, fijados en función de su naturaleza:
  1. Reclamos en general: treinta (30) días corridos de recibido el mismo.
  2. Pedido de conexión a la red en el área servida: treinta (30) días corridos de aprobada la solicitud y pagado el cargo respectivo. Salvo expresa excepción prevista en el Artículo 16.
  3. Pedido de Reconexión: cuarenta y ocho (48) horas hábiles de pagados las deudas y cargos correspondientes en los casos de reconexiones ordinarias. En los supuestos de reconexiones extraordinarias , el plazo se elevará a diez (10) días.

4. Pedido de inspección por denuncia sobre la calidad del agua: veinticuatro (24) horas corridas.

5. Pedido de formas especiales de pago: diez (10) días corridos.

6. Pedidos sobre el servicio: diez (10) días corridos que se extenderán a veinte (20) días corridos si se requiere la inspección o análisis de planos de las instalaciones internas.

7. Reparación de rotura o escape: setenta y dos (72) horas corridas.

La falta de respuesta en los plazos indicados, dará derecho al usuario a considerar denegado su pedido y lo habilitará a recurrir ante el Ente de Control, al igual que en los supuestos de denegatorias expresas.

w) Compensar correspondientemente a los usuarios por la indisponibilidad del servicio atribuible al Prestador, en su carácter de concesionaria del servicio público en cuestión, toda vez que hubiera sido ésta la resolución final por parte de la Concedente, bonificándose el importe pertinente en la primera ó segunda facturación posterior al hecho. Abstenerse de cortar el servicio, cuando exista acuerdo con el usuario, fehacientemente documentado, sobre el pago del monto adeudado o en aquellos casos (opción: de urgente necesidad) en que el Ente de Control hubiere ordenado suspender la desconexión por resolución fundada.

x) Suministrar al usuario, en forma cierta y objetiva, información veraz, detallada, eficiente y suficiente sobre el servicio y toda otra circunstancia conexas.

#### SECCIÓN IV

#### Del Régimen Tarifario

#### TÍTULO I

#### Información del Régimen Tarifario

ARTÍCULO 30º: Características Tarifarias. Los servicios de Agua Potable y Desagües Cloacales, sin perjuicio de quien sea la entidad Prestadora, serán ofrecidos a tarifas justas y razonables, las que son fijadas por el Concejo Deliberante, en cumplimiento de lo prescripto en la Carta Orgánica Municipal y demás normativas de aplicación, y se ajustarán a los siguientes principios:

a) Garantizar el uso racional y eficiente de los servicios y de los recursos afectados.

b) Atender objetivos sanitarios y sociales vinculados directamente con la prestación.

c) El monto resultante de las tarifas facturadas por el Prestador deberá permitirle obtener ingresos para satisfacer los costos razonables en la operación, mantenimiento y expansión de los servicios prestados. Asegurarán el mínimo costo razonable para los Usuarios, compatible con la seguridad del abastecimiento.

ARTÍCULO 31º: Cobro de los Servicios- Factura. Las facturas a Usuarios por la prestación del servicio de Agua Potable y Desagües Cloacales deberán detallar la información necesaria y suficiente que permita constatar al Usuario en forma inequívoca:

a) El valor de las magnitudes físicas consumidas o el rango específico en el que estuvieran catalogadas, y la categoría, en caso de servicios "estimados", no "consumidos".

b) El período la cual corresponden.

c) Los precios unitarios aplicados.

d) Las cargas impositivas.

e) Los precios mayoristas que aplicaran en la tarifa (por ejemplo: "Agua en Block").

f) Cumplimentar las demás disposiciones de la legislación Nacional y Provincial de Defensa del Consumidor.

Los conceptos correspondientes a los servicios de Agua Potable y Desagües Cloacales, consideran lo siguiente:

1.Servicio agua estimada / medida: Es el importe correspondiente al servicio mencionado, ya sea estimado, en relación a la superficie cubierta de la vivienda en el lote, o medido, de acuerdo a la categoría que corresponda y al cuadro tarifario vigente.

2.Servicio cloacas:Es el importe correspondiente al servicio mencionado, estimado en relación a la superficie cubierta de la vivienda en el lote, de acuerdo a la categoría que corresponda y al cuarto tarifario vigente.

En el caso de las Cooperativas, podrán incluirse en las facturas otros conceptos siempre que se trate de servicios públicos prestados por la entidad, que surjan como consecuencia de un contrato de Concesión y/o convenio con el respectivo Poder Concedente.

También podrán incluirse aportes voluntarios de los Usuarios destinados a entidades de bien público sin fines de lucro, como así también para otros servicios solidarios que preste el Prestador.

Todo otro concepto que surja como consecuencia de prestaciones o servicios a cargo de la entidad, diferentes de los enunciados en el presente artículo, deberán ser facturados en forma

separada y la falta de pago no podrá constituir causal de incumplimiento habilitante para la interrupción o desconexión de los servicios de Agua Potable y/o Desagües Cloacales.

Registro de oposición: para todo lo que es aporte voluntario de los usuarios destinados a entidades de bien público, sin fines de lucro, como también para otros servicios solidarios que preste el prestador. Asimismo estos servicios solidarios deberán facturarse en forma separada, y la falta de pago no podrá constituir causal de incumplimiento habilitante para la interrupción o desconexión de los servicios.

ARTÍCULO 32º: Obligación de Pago. Los sujetos obligados al pago de los servicios de Agua Potable y Desagües Cloacales, serán los Usuarios estipulados según el Artículo 29º de este Reglamento.

Asimismo, la administración central, los entes públicos descentralizados y las empresas del estado, cualquiera sea la forma jurídica que adopten, estarán obligados a abonar las tarifas correspondientes a los servicios que reciban.

#### SECCIÓN V

Del Régimen Sancionatorio y los Reclamos

ARTÍCULO 33º: Detectado el incumplimiento o infracción, el Ente y/o la Autoridad de Aplicación debe notificar al presunto infractor intimándole a adoptar medidas en su descargo o subsanar el inconveniente en el plazo de diez (10) días. Recibido el descargo presentado y producida en su caso la prueba ofrecida, cualquiera de ambos organismos resolverá sobre la aplicación de sanciones o medidas preventivas.

Procedimiento del Reclamo de Usuarios

Los reclamos y/o denuncias de los Usuarios relativos al servicio o al cobro de tarifas, deben interponerse directamente al Prestador.

El Usuario contará con los siguientes medios para contactarse o efectuar reclamos al Prestador:

a) Visita Personal: Personalmente o por medio de apoderado y/o mandatario en legal forma, o en actuaciones entregadas con firmas autenticadas del Usuario por notario, autoridad pública o entidad bancaria o el Ente de Control o aún a través de actuaciones firmadas solo por el Usuario, cuando comparezca un familiar del mismo que acredite el vínculo con el mismo apellido.

b) Por Teléfono: Por este medio puede solicitar el envío de Personal al domicilio cuando no se encuentre en condiciones de salir del mismo.

c) Por Nota: Dirigiéndose por simple nota al Prestador. Al respecto será válida también cualquier comunicación recibida por medio postal o telegráfico.

El Prestador debe expedirse dentro del plazo de quince (15) días, y ante su respuesta negativa o falta de respuesta en dicho plazo, el Usuario puede interponer ante el Ente de Control un recurso directo de plazo de treinta (30) días corridos del rechazo expreso o tácito del reclamo.

El Ente de Control previo a resolver en definitiva debe requerir al Prestador los antecedentes del reclamo y cualquier otra información que considere pertinente en un plazo que no puede exceder los diez (10) días.

En lo demás se aplica las disposiciones del Régimen Administrativo Municipal dispuesto por la Ordenanza 485/76, sus modificatorias y complementarias, o la normativa que al respecto establezca el Ente de Control.

ARTÍCULO 34º: Sanciones. Competencia residual. Toda infracción a las disposiciones establecidas en el presente Reglamento, salvo que su sanción le haya sido atribuida por disposición legal o contractual a otro órgano, podrá ser reprimida por el Ente de Control de conformidad con la gravedad de la falta, y asegurando el principio del debido proceso, con las siguientes sanciones:

a) APERCIBIMIENTO.

b) MULTA de entre mil (1.000) módulos y Ciento cincuenta mil (150.000) módulos.

Dicho monto podrá elevarse a Doscientos cincuenta mil (250.000) módulos cuando se hubiere persistido en el incumplimiento pese a la intimación que cursara la autoridad o se trate de incumplimiento de grave repercusión social.

c) SUSPENSION FORMAL de hasta noventa (90) días en el ejercicio de la actividad habilitada en los casos en que se encuentren en peligro la seguridad pública.

d) INHABILITACIÓN

e) CADUCIDAD de las concesiones que podrá ser dispuesta por el Poder Ejecutivo, previo dictamen del Ente de Control, con motivo de graves incumplimientos contractuales. Se enuncian las siguientes circunstancias:

1. Cuando, con motivo de incumplimientos contractuales que afecten gravemente la prestación del servicio.

2. Cuando se verifique la existencia de una situación de extrema gravedad y urgencia que afecte el futuro desenvolvimiento del Prestador, y ello implique una seria amenaza para la continuidad del servicio público.

Estas sanciones se aplicarán con prescindencia de la responsabilidad civil o penal que pudiere imputarse al infractor, y no eximen del cumplimiento de la obligación.

La aplicación de sanciones no exime el cumplimiento de la obligación, y es independiente de la obligación de reintegrar o compensar las tarifas indebidamente percibidas de los usuarios, con intereses, o de indemnizar los perjuicios ocasionados al Estado, a los usuarios o a terceros por la infracción.

Registro de Sanciones: quedará plasmada toda la información respecto a sanciones firmes al prestador, y que servirá para ameritar un eventual agravamiento de las sanciones, que sean reincidentes en la prestación de los servicios.

ARTÍCULO 35º: Comuníquese al PODER EJECUTIVO MUNICIPAL, regístrese y cumplido archívese.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE COMODORO RIVADAVIA, EN LA VIGÉSIMA PRIMERA REUNIÓN, DÉCIMA SEXTA SESION DE TABLAS, OCURRIDA EL 26 DE NOVIEMBRE DE 2019.

## ANEXO I

Se determina a efectos de todo lo contemplado en el presente documento, mediante este Anexo I y según se evidencia a la fecha, como comprendidos dentro de la denominada "Zona Forestal", a los siguientes barrios, extensiones o zonas:

1. Bella Vista Norte
2. Bella Vista Sur
3. Cañadón La Francesa
4. Cañadón Las Leñas
5. Loteo Los Tres Pinos
6. Cordón Forestal
7. Malvinas I, II y III
8. Chacras del Camino Roque González
9. Zona Radio Estación
10. Kilómetro 12
11. Kilómetro 14
12. Kilómetro 17

Futuras variaciones en esta zonificación, que implique sumar nuevos barrios, o contemplar la salida de alguno de los barrios/zonas aquí contemplados, deberá cumplir los pasos administrativos y de aprobación previstos.

### **ORDENANZA N° 14.997/19**

#### **EL CONCEJO DELIBERANTE DE LA CIUDAD DE COMODORO RIVADAVIA, SANCIONA CON FUERZA DE ORDENANZA:**

**PLÁSTICOS NO RECICLABLES NI BIODEGRADABLES: REDUCCIÓN DEL USO**

ARTÍCULO 1º: REDÚZCASE y DESALIÉNTESE a la utilización de sorbetes, utensilios y/o vasos plásticos no reciclables ni biodegradables, para contenido de un solo uso por parte de toda actividad comercial, incluyendo la venta ambulante, eventos de cualquier índole y fiestas populares que se realicen en espacios públicos abiertos, como plazas y playas, del ejido de la ciudad de Comodoro Rivadavia.

ARTÍCULO 2º: A los efectos del cumplimiento de la presente, se establecerá un cronograma con metas de reducción progresiva a cumplir, para lograr la completa eliminación del uso de sorbetes, utensilios y/o vasos plásticos no reciclables ni biodegradables en el ambiente, el que quedará establecido de la siguiente manera:

a) Para el primer período, desde la puesta en vigencia de ésta, rige la etapa de reducción de la utilización y entrega de los elementos mencionados, no reciclables ni biodegradables para contenido de un solo uso en la actividad comercial, eventos de cualquier índole, y/o fiestas populares que se realicen en espacios públicos abiertos de la ciudad

b) En el segundo período, prohíbese ofrecer y/o colocar a la vista del cliente sorbetes, utensilios y vasos plásticos no reciclables, ni biodegradables.

c) Quedará prohibido en toda la ciudad la utilización, entrega y expendio de sorbetes, utensilios y/o vasos plásticos no reciclables ni biodegradables para contenido de un solo uso.

ARTÍCULO 3º: La Subsecretaría de Medio Ambiente de la Municipalidad de Comodoro Rivadavia será la encargada de establecer los plazos y tiempos de los períodos mencionados en el artículo segundo, oficiando como órgano de control una vez establecida la vigencia de la presente.