



## 5 ANEXO E: MARCO NORMATIVO DE LA COOPERATIVA DE AGUA OBRAS Y SERVICIOS PÚBLICOS UNQUILLO MENDIOLAZA LTDA.

### 5.1 REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE DOMICILIARIA

#### 5.1.1 DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS A CARGO DE LA ENTIDAD

ART. 1º: La Coop. de Aguas, Obras y Servicios Públicos de Unquillo – Mendiolaza Ltda. prestará los servicios provisiones agua potable dentro del radio que comprende la jurisdicción la ciudad de Unquillo y la localidad de Mendiolaza cubierto por la red instalada originariamente en la obra ejecutada por la Pcia. de Córdoba en el sector y por medio de las extensiones que, conforme a las factibilidades técnicas resulten autorizadas por el Consejo de Administración las condiciones reglamentarias.

ART. 2º: La Cooperativa adecuara la prestación de los servicios a las modalidades establecidas por "**Marco Regulador de Servicios Públicos de Agua Potable**" aprobado por el Poder Ejecutivo Provincial mediante **decretos Nos. 529 y 597/94** en todo cuanto hace a la calidad, muestreo, pretensiones, caudales, interrupciones del servicio y otros aspectos que el mismo reglamenta.

ART. 3º: La propiedad de todos los elementos, instalaciones, equipos, muebles y útiles, e inmuebles necesarios para la prestación del servicio a cargo de la Cooperativa corresponde a la Entidad y la misma resultara responsable de su mantenimiento y conservación para una eficiente utilización acorde con su destino específico de afectación al servicio.

#### 5.1.2 CONEXION DE LOS SERVICIOS A USUARIOS – COSTOS

ART. 4º: La prestadora del servicio se encuentra obligada a materializar la conexión de los servicios en forma inmediata a todos los usuarios mencionados en el artículo siguiente en los inmuebles que se encuentren ubicados con frente a la red originaria o extensiones ejecutadas posteriormente por la cooperativa; previo el cumplimiento, por parte del usuario, de la prestación de datos, títulos, planos y certificaciones que se acrediten -documentadamente- los extremos exigidos por el **Art. 20 del Dec. Prov. N° 529/94**(Marco Regulador), y el pago de los cargos establecidos en la Reglamentación.

ART. 5º: Los propietarios, consorcios de propietarios, poseedores o tenedores de inmuebles que se encuentren situados dentro del área servida, están obligados a conectarse a la red y recibir el servicio de la Cooperativa, independientemente de que el inmueble cuente con otra fuente de provisión de agua. Corren por cuenta y cargo del propietario el costo de la conexión y el de las instalaciones internas a partir del medidor de caudales. En todos los casos **OBLIGATORIAMENTE** corresponderá la instalación de un servicio y un medidor de consumo por cada unidad de viviendas, casa habitación, departamento y/o local comercial.

ART. 6º: El Usuario se encuentra obligado a aportar a la Entidad, en forma proporcional, todos los costos de infraestructura, extensión y conexión que implique la habilitación de todo nuevo servicio. El Consejo de Administración de la Cooperativa ha



determinado un importe correspondiente a la adhesión de los servicios y aportes necesarios para la capitalización y desempeño administrativo y técnico de la institución en una suma establecida en consideración a los aportes ya efectuados por la Comunidad con motivo de la obra ejecutada en el marco del Plan Nacional de Agua Potable y que, en el cuadro tarifario se designa "APORTE COMUNITARIO". El Consejo de Administración de la Entidad aprobará el precio de contado de este aporte y planes de pago a que podrán optar los interesados, en cuotas, plazos, intereses y financiación similares a los vigentes en Entidades Oficiales o Concesionarias Privadas de Servicios Públicos.

### **5.1.3 DESCONEXION DE LOS SERVICIOS – CAUSAS**

ART. 7º: La adjudicación y el uso de los servicios de provisión de agua potable son considerados mejoras incorporadas a los inmuebles servicios en cuya generalización se encuentra comprometido el interés de la comunidad toda en materia de salud, higiene y salubridad ambiental, por ello la desconexión individual de los servicios ya instalados solo será atendible en el caso de ruina total o desmantelamiento del inmueble al punto de resultar inhabitable y que en tal condición se mantenga.

ART. 8º: El Usuario deberá comunicar la situación que hace procedente la desconexión, por medio fehaciente con no menos de treinta (30) días de anticipación. Previo acreditar el pago a saldo de sus obligaciones la Entidad dejará de facturar el consumo para, en adelante, abonar mensualmente el costo correspondiente a "Mantenimiento del Servicio". En caso de no haberse efectuado la notificación en tiempo oportuno el usuario estará obligado al pago de la tarifa normal. Los costos de desmantelamiento de las instalaciones estarán a cargo del titular del servicio.

### **5.1.4 DESCRIPCION DE LAS TARIFAS VIGENTES**

Art. 9º: Las tarifas a percibir por los servicios de la Cooperativa serán determinadas por el Consejo de Administración con comunicación a la Dirección de Aguas y Saneamiento de la Pcia. debiendo en su conformación atender a los siguientes rubros:

- a) Servicios de la deuda contraída con la Provincia de Córdoba por el equivalente en Dólares Norteamericanos destinados a la amortización del crédito otorgado para la ejecución de la obra básica por el Banco Internacional de Desarrollo.
- b) Gastos de operación y mantenimiento del sistema, incluyendo sueldos de operarios, energía, combustible, gastos de administración, cloración y tratamiento, reparaciones, inversiones y todo lo necesario para el correcto funcionamiento del sistema.
- c) Formación de un Fondo de Reserva y Capitalización para el mantenimiento y reposición de instalaciones, equipos y maquinarias.
- d) Impuestos, tasas y contribuciones de carácter nacional, provincial, municipal o proveniente de Empresas prestadoras de servicios.

ART. 10º: El consejo de Administración deberá aprobar expresamente, mediante Resolución, los cuadros tarifarios vigentes en oportunidad en que se produzcan variaciones que autoricen a actualizar los precios, intereses o costos de financiación o producción. El cuadro tarifario así aprobado deberá ser puesto en conocimiento de los usuarios mediante su exhibición en los locales de la Entidad prestadora, Oficinas públicas, bancos recaudadores, Oficinas de Correo y Administraciones Municipales o



Provinciales.

ART. 11º: Los precios de contado vigentes a la fecha para los servicios prestados por la cooperativa en materia de provisión de agua potable a domicilios (casa habitación únicamente), son los siguientes:

- a) –Aporte Comunitario: Pesos Trescientos quince (\$315).
- b) –Costo de conexión: Pesos Quince (\$15) más I.V.A.
- d) –Consumo mínimo –cargo obligatorio-: Pesos quince con cincuenta ctvos. (\$15.50) mensuales (incluye I.V.A.), con derecho a un consumo máximo de quince (15) metros cúbicos cada treinta días.
- e) –Excedente en el consumo mensual: ochenta ctvos. (\$0.80) mas I.V.A. Por cada metro cúbico registrado en exceso conforme a lectura del medidor instalado.
- f) –Mantenimiento del servicio a disposición del propietario frentista (Art. 8º) Cuando por razones reglamentarias y atendibles se hubiera suspendido la provisión del servicio o cuando el asociado, habiendo abonado los derechos correspondientes, hubiera dispuesto diferir el aprovechamiento del mismo. Pesos siete con cincuenta ctvos. (\$7.50) mas I.V.A. mensuales.

ART. 12º: Los precios y tarifas a que se hace alusión en el artículo anterior podrán ser actualizados previo estudio de las circunstancias económico financieras que hicieran justificable una variación de los mismos, mediante la presentación de un estudio de costos y fundamentación necesaria ante la Dir. de Aguas y Saneamiento de la Pcia. El Consejo de Administración de la Cooperativa podrá establecer precios y tarifas especiales para personas o sectores carenciados y, así mismo, planes de regularización de deudas contemplando la situación económica por la que, individualmente, atraviesen los afectados.

Asimismo podrá establecer precio diferenciales para consumos transitorios, eventuales utilizations especiales (comerciales, industriales, etc.).

ART.13º: La lectura de los medidores de consumo se efectuará bimestralmente y las tarifas resultantes serán facturadas mensualmente (en dos facturas consecutivas) y remitidas a domicilio. Si por error u omisión involuntaria de la Cooperativa el usuario no recibiese puntualmente la facturación en su domicilio, será su obligación recurrir a las oficinas de la Cooperativa a reclamar su entrega.

### **FACTURACION DE LOS SERVICIOS**

ART. 14º: En lo supuesto en que, temporariamente el servicio domiciliario no contara con medidor instalado o el mismo resultara defectuoso o de dudosa confiabilidad, el consumo será estimado –con cargo al usuario- en base al promedio que arroje los últimos dos consumos registrados. El Consejo de Administración de la Cooperativa – en razón de estimar las circunstancias así lo justifican y exclusivamente en el caso de consumos domiciliarios – podrá disponer facturar temporariamente por cada servicio, solo el importe correspondiente a consumo mínimo (sin lectura de medidor) y sin perjuicio de llegar a facturar, selectivamente y sin necesidad de comunicación previa, de acuerdo a consumo medido algunos servicios considerados excesivos respecto de los máximos establecidos.

ART. 15º: La facturación emitida por la prestadora contendrá – como mínimo- la descripción de los siguientes ítems:

- a)–Cargo mínimo o cargo fijo por consumo mínimo (ART. 11º inc. d-) o cargo fijo por mantenimiento de servicio (ART. 11º inc. f-);
- b)–Cuota amortización crédito Banco Interamericano de Desarrollo;



- c)–Facturación de excedente del consumo mínimo (ART. 11º inc. e-);
- d)–Cuota establecida en Plan de pago en cuotas de servicios adeudados o cuota de financiación Aporte Comunitario (ART. 6º y ART. 11º inc. a);
- e)–Total de importes gravados con impuestos y tasas;
- f)–Total exento de gravámenes (si correspondiese);
- g)–Importe correspondiente a Impuesto al valor agregado, con adicionales y discriminación a que hubiese lugar;
- h)–Vencimiento correspondiente y vencimientos alternativos con recargos;
- i)–Importe correspondiente al Impuesto al Valor Agregado sobre los recargos;
- j)–Total a cargo del Usuario correspondiente a cada fecha de vencimiento. El importe correspondiente a mora por pago fuera de los términos establecidos en la factura constará en recibo separado;
- k) –Nombre, domicilio, número y categoría de usuario y de medidor; período de consumo según las fechas de lectura del medidor y período contable;
- l) –Lugares determinados para el pago de la facturación.

ART. 16º: El lugar habilitado para el pago de los servicios será el domicilio de la sede administrativa de la Cooperativa y sus agencias, y el de los domicilios de los Bancos autorizados que figuren impresos en la respectiva factura.

ART. 17º: Los pagos efectuados fuera de término sufrirán un recargo por mora equivalente al UNO Y MEDIO POR CIENTO (1,5%) mensuales en caso de presentación espontánea. Podrán regularizarse los montos adeudados refinanciando la deuda más los recargos según los planes autorizados por el Consejo de Administración que, asimismo, tendrá facultades para modificar los recargos por mora, de acuerdo a la variación de las tasas vigentes en las instituciones bancarias de plaza.

### **SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS DE PROVISION DE AGUA**

ART. 18º: Serán causales para disponer la sanción de suspensión del servicio:

- a) –Cuando el Usuario haga uso del servicio sin la correspondiente asociación previa. En tal supuesto se suprimirán y dismantelarán las obras de instalación estimándose el total de metros cúbicos consumidos para efectuar una liquidación a cargo del infractor la que deberá ser cancelada íntegramente con multas e interés punitivos antes del otorgamiento de cualquier conexión al inmueble a servir por parte de la Cooperativa.
- b) –Cuando el uso de agua o cuando las características de las instalaciones internas pudieran afectar la potabilidad, el caudal o la presión en la red de distribución o en las instalaciones propias o ajenas.
- c) –Cuando por causas imputables al usuario, negligencia o falta de cuidado se torne imposible tomar lectura del medidor.
- d) –Cuando el usuario, a sabiendas o con descuido de sus instalaciones, permitiese derivaciones a otras propiedades o para otros usos no autorizados.
- e) –Cuando el usuario adeudase más de dos períodos de consumo –o más de dos facturas emitidas- y hubiese sido previamente intimado al pago.

Las conexiones motivo de la sanción deberán ser reconectadas rehabilitando el servicio dentro del plazo de 96 horas, como máximo, a partir de que el usuario haya regularizado la causal que motivara la suspensión y abonado los gastos de intervención del servicio.

Las sanciones establecidas serán registradas en el legajo del Usuario respectivo a los fines de establecer los casos de reincidencias. En caso de una primera reincidencia solo se rehabilitará el servicio contra el pago de una multa equivalente a la tercera parte del importe correspondiente a Aporte Comunitario (Art. 11º inc. a-). En el supuesto de una segunda reincidencia dicha multa se elevará a la mitad de dicho





monto de referencia y en el caso de una mayor cantidad de reincidencias solo será posible la reconexión del servicio por disposición de la Comisión Directiva y tras el pago de una suma equivalente al cien por ciento (100%) del derecho establecido como referencia.

ART. 19º: La suspensión de los servicios será dispuesta respecto del inmueble servido sin importar la circunstancia de que su propiedad haya sido transferida, o que el servicio no haya sido utilizado por el usuario registrado como titular del dominio. En ningún caso se hará lugar a la reconexión de los servicios sin que el interesado haya regularizado su situación con la Cooperativa y dado principio de ejecución al cumplimiento de sus obligaciones documentando íntegramente, y a satisfacción de la Cooperativa, el saldo total adeudado. Es responsabilidad del titular del servicio y del nuevo titular de la propiedad registrar documentadamente ante la Cooperativa cualquier circunstancia que pudiera dar lugar a cambios en los registros de usuarios.

### **SOLUCION DE CONFLICTOS**

ART. 20º: Los usuarios tendrán derecho a efectuar relativos a cualquier aspecto del servicio presentándose ante las oficinas administrativas de la prestadora, haciéndolo por escrito si lo considera necesario, solicitando se le extienda respuesta por el mismo medio. Tendrá derecho, asimismo, a recurrir las resoluciones de la administración solicitando su reconsideración por el Consejo de Administración de la Cooperativa. Cuando el reclamo que no fuera atendido resultara relativo a cuestiones de interés común a todos los usuarios y su magnitud lo justificase, los reclamantes podrán hacer uso de los recursos otorgados por la legislación que rige las actividades de las Entidades Cooperativas; y, asimismo, tendrá derecho a ejercer los recursos que, por ente la Direc. De Aguas y Saneamiento (D.A.S.), Concede el **"Marco Regulador de Servicios Públicos de Agua Potable" (DEC. 529/94) y las leyes de Defensa al Consumidor.**

ART. 21º: Para la resolución de cualquier reclamo que dispusiera efectuar el usuario tendrá el servicio telefónico, receptora de mensajes y de "Fax" con que cuenta la Cooperativa en la sede de su administración y cuya característica figura impresa en toda la papelería de la Entidad pudiendo, asimismo, hacer uso de los servicios de guardia que la Entidad implemente para casos de emergencia.

ART. 22º: Los reclamos presentados por los Usuarios serán respondidos en forma verbal e inmediata por quien se encuentre a cargo de la Administración en la Cooperativa, salvo el caso en que la misma requiera de un informe técnico previo o de consulta al Consejo de Administración, en cuyo caso la respuesta será evacuada dentro de los diez (10) días en forma verbal o dentro de los quince (15) días cuando requiera respuesta por escrito. Los recursos que se dirigiesen al Consejo de Administración serán respondidos dentro de los cinco días posteriores a la próxima reunión mensual subsiguiente al reclamo, salvo la necesidad de estudios o consultas técnicas previas.

ART.23º: Los Agentes y equipos técnicos de la Cooperativa serán identificados con el logo de la Entidad y el usuario tendrá su disposición la facultad de consulta personal o telefónica sobre la identidad y misión que están cumpliendo.



### 5.1.5 RECOMENDACIONES GENERALES: NORMAS RELATIVAS AL USO DEL AGUA

ART.24º: A–USO DOMICILIARIO: El agua que se suministra por este sistema a domicilios particulares deberá ser utilizada únicamente para el CONSUMO HUMANO, HIGIENE PERSONAL, DE ROPA Y DE UTENSILIOS Y ENSERES DOMESTICOS. B–USOS ESPECIALES: La prestadora del servicio está facultada a autorizar, previo acuerdo de la Dirección de Aguas y Saneamiento de la Pcia., el uso para otros fines distintos al señalado siempre que la capacidad de la fuente y las instalaciones lo permita y no resulte afectado el consumo normal de la población. C–NORMAS BASICAS: El uso del agua que suministra esta Cooperativa deberá ser racional y medido, exclusivamente para uso doméstico, evitando el consumo excesivo y las pérdidas en las instalaciones, llaves y artefactos, contaminaciones o interconexiones con otras fuentes. En ningún caso podrá efectuarse una conexión al servicio sin la correspondiente instalación de tanque de reserva domiciliario cuya capacidad mínima será de Quinientos (500) a Mil (1000) litros para uso de una familia tipo de acuerdo a sus propias necesidades, debiendo en otros casos, adaptarse a las necesidades reales del consumo domiciliario y a las condiciones especiales relativas al emplazamiento (cotas de altitud respecto de las cisternas del sistema) en el que se encuentre ubicado el inmueble servido, garantizando –el usuario- una reserva suficiente para abastecer sus necesidades impostergables por un período mínimo de Cuarenta y ocho (48) horas .

D –MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES: Será responsabilidad del usuario mantener las instalaciones internas en permanente buen estado de conservación e higiene y la de comunicar de inmediato a la prestadora cualquier anomalía o pérdida que pudiera advertir en las instalaciones externas a cargo de la Cooperativa.

ART. 25º: Sin perjuicio de lo establecido en el art. 18, queda facultada la Cooperativa para aplicar multas a aquellos usuarios que utilicen el agua en: 1) El riego de veredas y calles, grandes jardines o parques, llenado de piletas u obras de represamiento no autorizadas. 2) El derroche innecesario de agua a través de las instalaciones internas efectuado en forma intencional, por negligencia o falta de vigilancia. 3) Falta de depósito de reserva en los mínimos reglamentarios exigidos. El régimen de aplicación de las multas será previsto en el Art. 18, último párrafo.

**El presente Reglamento ha sido aprobado por unanimidad de los socios asistentes a la Asamblea Anual Ordinaria del día treinta y uno de Octubre de mil novecientos noventa y ocho.**

INSTITUTO NACIONAL DE ACCION COOPERATIVA Y MUTUAL

REGLAMENTO INSCRIPTO AL FOLIO 284 DEL LIBRO 5º BAJO ACTA Nº 2898 MATRICULA Nº 10120

Cooperativa de Agua, Obras y Servicios Unquillo Mendiolaza Ltda.  
Avda. San Martín 2442 – (5109) Unquillo (Pcia.de Córdoba)  
TEL. /Fax: 03543 – 488948 / TEL.: 487677