



3035

CAPITULO 4

NORMAS DE SERVICIO

4.1 CONDICIONES DE PRESTACION

El servicio público de abastecimiento de agua potable y desagües cloacales debe ser prestado en condiciones que garanticen su continuidad, regularidad, calidad, y generalidad, de manera tal que se asegure su eficiente prestación a los Usuarios y la protección del medio ambiente, en los términos del Marco Regulatorio, de este Contrato y las reglamentaciones técnicas vigentes. El Ente Regulador aprobará y/o intervendrá según corresponda en las modificaciones a dichas reglamentaciones, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 42 in fine del Marco Regulatorio.

4.2 REQUERIMIENTOS GENERALES

4.2.1 La provisión de agua potable y desagües cloacales constituye un servicio público que debe ser desarrollado complementariamente, procurando evitar la instalación de sistemas cloacales sin la instalación de sistemas de provisión de agua potable y viceversa.

4.2.2 Sin perjuicio de ello, el suministro de agua potable y los desagües cloacales deben ser operados en forma tal que los sistemas de información permitan identificar dicha distinción.

4.3 COBERTURA DE SERVICIOS

4.3.1 Plazos y Mecanismo

Los servicios de agua potable y desagües cloacales deben estar disponibles para los habitantes del Area Regulada, en los plazos establecidos en el Anexo I, y según el mecanismo descripto en el Capítulo 12.

4.3.2 Obligatoriedad de la Prestación del Servicio

De acuerdo a lo establecido en el Plan de Mejoras y Expansión del Servicio incluido en la Oferta y en los Planes Quinquenales incluidos en la misma y los que el Ente Regulador apruebe según lo establecido en el Capítulo 12, o cuando fuere necesario, el Concesionario debe extender, mantener y renovar las redes externas, conectarlas y prestar el servicio para uso común en las condiciones establecidas en este Capítulo, a todo inmueble habitado sea residencial o no, comprendido dentro de las Areas Servidas y de Expansión. La



obligatoriedad rige también para la provisión de agua potable utilizada en la elaboración de bienes, siempre que esto último resulte técnicamente viable, sin afectar negativamente el suministro a otros Usuarios. Asimismo, debe garantizar el suministro gratuito y en las condiciones adecuadas de agua en las bocas de incendio.

Los vertidos industriales pueden ser descargados a la red cloacal con consentimiento técnico expreso del Concesionario, de conformidad con lo establecido en 4.9.2, siempre que exista capacidad hidráulica en el sistema.

4.3.3 Obligatoriedad de la Conexión y del Pago del Servicio

Los propietarios, consorcios de propietarios según la Ley 13.512, poseedores y tenedores de inmuebles situados en las Areas Servidas, están obligados a conectarse a la red, e instalar a su cargo los servicios domiciliarios internos de agua y desagüe cloacal y a mantener en buen estado dichas instalaciones. Están, asimismo, obligados al pago de la conexión domiciliaria y del servicio con arreglo a las disposiciones del régimen tarifario. Cuando el inmueble estuviere deshabitado podrán solicitar la no conexión o la desconexión del servicio, abonando en este último caso el cargo correspondiente.

4.3.4 Conexión y Fuentes Alternativas de Agua Potable

Una vez que el servicio de agua potable esté disponible en las condiciones establecidas en este Capítulo, y ello haya sido notificado a los propietarios, consorcios de propietarios según la Ley 13.512, poseedores o tenedores, los inmuebles respectivos deberán ser conectados al servicio mediante una secuencia de trabajo que permita minimizar la interrupción del abastecimiento de agua. El Concesionario deberá, previo aviso al Usuario, aislar toda otra fuente de provisión de agua.

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

Las autorizaciones que se confieran a este efecto, serán registradas por el Concesionario. Las denegatorias podrán ser recurridas ante el Ente Regulador por los interesados. En ambos



casos el Ente Regulador controlará y podrá modificar la decisión del Concesionario, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 17 inciso i) del Marco Regulatorio.

4.3.5 Conexión de los Desagües Cloacales y Desagües Cloacales Alternativos

Desde el momento en que el servicio de desagües cloacales esté disponible en las condiciones previstas en este Capítulo, y tenga suficiente capacidad para transportar y tratar los efluentes, los desagües cloacales deberán ser conectados al mismo por el Concesionario, y los tanques sépticos y todo otro desagüe cloacal alternativo deberán ser cegados por el Concesionario. Dichos desagües comprenden también los de este tipo producidos en inmuebles no residenciales.

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

Las autorizaciones que se confieran a este efecto, serán registradas por el Concesionario. Las denegatorias podrán ser recurridas ante el Ente Regulador. En ambos casos el Ente Regulador controlará y podrá modificar la decisión del Concesionario, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 17 inciso i) del Marco Regulatorio.

De acuerdo al Artículo 12 del Marco Regulatorio, el cegamiento de desagües alternativos es responsabilidad exclusiva del Concesionario quien podrá ejecutarlo por sí o por terceros. El costo de los trabajos podrá ser facturado a los Usuarios respectivos mediando aprobación del monto por parte del Ente Regulador.

4.3.6 Inversiones por Terceros

Los Usuarios tienen el derecho de construir y operar, por sí o por terceros, obras para el suministro de agua potable y/o desagües cloacales dentro del Area de Expansión y del Area Remanente, en los términos del Artículo 5, incisos d) y e) del Marco Regulatorio.

Respecto de las factibilidades otorgadas por OSN y las en trámite, según el listado incluido en el Pliego, se deberá contemplar lo establecido en 1.2.



4.3.7 Renovación y/o Rehabilitación

El Concesionario debe, como parte integrante del Plan de Mejoras y Expansión del Servicio que implemente, renovar y/o rehabilitar las redes de distribución de agua potable y de desagües cloacales que no permitan la eficiente prestación del servicio. En el Anexo I se indican los porcentajes mínimos de renovación y/o rehabilitación de las redes que el Concesionario deberá realizar.

En relación a ello, en la zona del Micro y Macrocentro de la Ciudad de Buenos Aires, la Municipalidad de la Ciudad de Buenos Aires hace saber que tiene previsto construir un poliducto en el que deberán instalarse las conducciones de agua potable que se renueven o instalen. El Ente Regulador dispondrá la oportunidad en que el Concesionario incorporará las renovaciones y/o instalaciones al Poliducto. El Ente Regulador, previo oír al Concesionario definirá la incidencia económica de dicho emprendimiento sobre el Contrato de Concesión.

El Concesionario debe realizar, asimismo, las tareas de renovación y/o mantenimiento correctivo de bombas, válvulas, hidrantes, conexiones y demás elementos constitutivos de los sistemas necesarios para la óptima prestación del servicio, cualquiera sea la vida útil de los mismos. En el Anexo I se indican los requisitos mínimos de renovación y/o rehabilitación de dichos elementos que el Concesionario debe realizar.

4.4 CALIDAD DE AGUA

4.4.1 Agua Cruda

El Concesionario debe tomar todas las medidas necesarias para que el agua cruda que entra en las Plantas de Tratamiento o la que se bombea de perforaciones subterráneas sea de calidad aceptable a los efectos de ser sometida a los tratamientos de potabilización correspondientes. Esto incluye, como mínimo, el muestreo del agua cruda de acuerdo a lo establecido en el Marco Regulatorio, para evaluar parámetros químicos y microbiológicos. Además, se debe instalar un sistema automático de control y alarma en cada toma para controlar instrumentalmente parámetros físico - químicos y un sistema de control de peces en las plantas de potabilización. El Concesionario debe informar al Ente Regulador sobre desviaciones sustanciales de la calidad del agua cruda.



En caso que ocurra un accidente de contaminación, que afecte el suministro de agua cruda, el Concesionario deberá tomar a su costo todas las medidas necesarias para detectar e impedir que la contaminación entre a las Plantas de Tratamiento o al sistema de distribución, informando permanentemente al Ente Regulador.

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

4.4.2 Agua Potable

El agua que el Concesionario provee debe cumplir con los requerimientos técnicos establecidos en el Marco Regulatorio y que se reproducen en el Anexo II, en la forma y plazos indicados en el mismo.

4.4.3 Anormalidades en la Calidad del Agua Potable

En todos los casos, el incumplimiento de los requerimientos técnicos de calidad para agua potable establecidos en el Anexo II será considerado un peligro potencial para la salud de la población.

Ante cualquier anomalía en la calidad del agua potable el Concesionario deberá:

- a) Tomar todas las medidas necesarias para rectificar la situación y normalizarla lo antes posible.
- b) Proteger al Usuario mediante la ejecución de una o más acciones de las descriptas a continuación, según fuera necesario.
 - * Cortar el suministro de agua potable y proveer suministros alternativos.
 - * Desechar el agua contaminada y purgar el sistema de provisión, desinfectándolo, en cuanto esto sea practicable.
 - * Continuar el suministro de agua, siempre que no se viera comprometida la salud de la población, advirtiendo a los Usuarios acerca de las precauciones que debieren tomarse respecto de su consumo.
 - * En todos los casos, informar adecuadamente y según corresponda al Ente Regulador, a las autoridades



locales, prensa y demás medios de información sobre la situación existente.

4.4.3.1 El incumplimiento de las normas de características químicas será evaluado según su duración en el tiempo.

Deficiencias temporarias, asociadas con emergencias o dificultades operativas ocasionales serán consideradas a la luz de las circunstancias que hayan originado el problema y el tiempo razonable necesario para corregirlo.

Irregularidades de carácter prolongado, y aquellas no asociadas con dificultades operativas ocasionales, se considerarán como insuficiencias en la calidad.

La calificación será realizada con carácter irrevocable por el Ente Regulador, considerando las circunstancias particulares de cada deficiencia o irregularidad y la diligencia demostrada por el Concesionario para resolverla.

4.4.3.2 El desborde de las normas de características microbiológicas requerirá una exhaustiva investigación a ser realizada por el Concesionario, tal como se detalla en el párrafo siguiente. Será condición suficiente para desencadenar esta investigación, la detección de presuntos coliformes en cualquier muestra tomada en cualquier punto del sistema de agua, incluyendo las fuentes de agua cruda.

a) Mínimos requisitos que deberá cumplir la investigación:

- * Extracción de una muestra adicional del "mismo origen" de la muestra original y de muestras de puntos cercanos a dicho origen.

Bajo "mismo origen" se entiende el mismo cuerpo de agua muestreado anteriormente. En caso de un tanque o depósito, podrá coincidir con el lugar físico original en el cual



se tomó la muestra original.

- * Estudios exhaustivos de las muestras original y adicionales, para confirmar niveles de características microbiológicas que superen las normas establecidas.
- * Si se determina estadísticamente, a través de análisis de todas las muestras, que los límites bacteriológicos no han sido superados, no se requerirán medidas adicionales. En caso contrario, se deberán adoptar medidas correctivas eficaces inmediatamente, a fin de asegurar el restablecimiento de condiciones microbiológicas aceptables. Estas medidas podrán comprender, entre otros: aislar y luego remediar cualquier fuente de contaminación identificada; limpieza, lavado y/o desinfección de cañerías y depósitos de servicio; y aumento de la dosis de desinfectante en plantas de tratamiento o sistema de distribución.

4.5 PRESION DE AGUA

El suministro de agua potable debe realizarse manteniendo una presión disponible de diez (10) metros de columna de agua medida sobre la cota de nivel vereda en la línea municipal en la conexión de los inmuebles servidos desde el nivel del piso en el punto de toma de presión. Este requerimiento no implica la obligación de tomar mediciones de presión en todas o alguna conexión en particular del sistema. La carga debe poder ser establecida por cálculos o modelos matemáticos disponibles para su consulta por el Ente Regulador y verificados por mediciones de campo. Dicha interpretación debe entenderse como un criterio general que tiene como objetivo que las propiedades servidas gocen de un nivel de presión razonable.

Se admitirán fallas a este requisito en los siguientes casos en que el Concesionario pueda demostrar que:

- 4.5.1 La baja presión ocurre por no más de una hora continuada debido a demandas pico locales excepcionales, con un límite de dos veces cada 24 horas.



- 4.5.2 La baja presión puede ser asociada a una fuga identificada o a un corte energético no atribuible al Concesionario.
- 4.5.3 La baja presión ocurre debido a obras de reparación, mantenimiento o construcciones nuevas, siempre que el Concesionario haya dado el preaviso debido de cuarenta y ocho (48) horas a los Usuarios afectados.
- 4.5.4 La baja presión haya sido ocasionada por hechos realizados por terceros.

De acuerdo con los resultados del Estudio del Servicio a realizarse según lo dispuesto en el Capítulo 12, el Concesionario podrá requerir y el Ente Regulador aprobar valores menores de presión disponible en zonas designadas, si por razones técnicas o de características particulares en dichas zonas el servicio pudiera ser provisto satisfactoriamente con una presión de agua inferior, asegurando los caudales que surgen de la reglamentación vigente.

Entiéndese por satisfactoria, la disponibilidad del suministro de agua potable en por lo menos el noventa y cinco por ciento (95%) de las propiedades en la zona, desde el tanque elevado de abastecimiento respectivo de cada una de las propiedades.

Cuando en función de características particulares de zonas designadas, los Usuarios residentes en ella requieran formalmente al Ente Regulador una presión de suministro de agua mayor, el Ente Regulador, previa evaluación técnica, podrá solicitarlo al Concesionario y éste deberá prever los mecanismos necesarios para satisfacer dichos requerimientos, salvo prueba en contrario debidamente fundada que este pudiera oponer.

El estudio de las características particulares y las zonas correspondientes es responsabilidad del Concesionario. En ningún caso se reconocerán incrementos tarifarios por necesidad de brindar mayor presión a la establecida en 4.5.

El Concesionario debe también controlar y restringir las presiones máximas en el sistema de manera de evitar daños a terceros y reducir las pérdidas de agua.

4.6 CAUDAL DE AGUA

A los efectos de garantizar un caudal mínimo de abastecimiento de agua potable a los Usuarios, el Concesionario debe respetar como mínimo las disposiciones de la reglamentación de OSN respecto del cálculo del diámetro requerido para las conexiones domiciliarias, así como el nivel de presión de agua establecido en 4.5.



4.7 CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE

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

El Concesionario debe minimizar los cortes en el servicio de abastecimiento, restituyendo la prestación ante interrupciones en el menor tiempo posible.

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

4.7.2 Los cortes en el servicio de abastecimiento de agua potable se categorizan según su alcance de la siguiente forma:

4.7.2.1 Corte de primer orden

Comprende la interrupción del servicio de abastecimiento de agua potable a un área que abarque a más de cincuenta (50) manzanas o su equivalente dentro de un mismo distrito.

4.7.2.2 Corte de segundo orden

Comprende la interrupción del servicio de abastecimiento de agua potable a un área que abarque entre más de quince (15) y hasta cincuenta (50) manzanas o su equivalente dentro de un mismo distrito.

4.7.2.3 Corte de tercer orden

Comprende la interrupción del servicio de abastecimiento de agua potable a un área que abarque a más de una (1) y hasta quince (15) manzanas o su equivalente dentro de un mismo distrito.

4.7.2.4 Corte de cuarto orden

Comprende la interrupción del servicio de abastecimiento de agua potable a un área que abarque hasta una (1) manzana.

4.7.3 Los cortes en el servicio de abastecimiento de agua potable se clasifican asimismo de la



siguiente forma:

4.7.3.1 Corte programado

Comprende todas las interrupciones en el servicio de abastecimiento de agua potable que el Concesionario debiere realizar para efectuar tareas de mantenimiento, renovación, rehabilitación y/o de otra índole necesarias para la correcta prestación del servicio y sobre los cuáles éste hubiere informado a los Usuarios afectados con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de antelación.

El Concesionario debe elaborar periódicamente y poner en conocimiento del Ente Regulador programas de corte, en los que se asegure que la duración de los mismos es la menor técnicamente posible.

4.7.3.2 Corte imprevisto

Comprende toda interrupción en el servicio de abastecimiento de agua potable sobre la cual el Concesionario no hubiere informado con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de antelación a los Usuarios afectados y que no fuera causada por acciones de terceros no relacionados al Concesionario.

4.8 INUNDACIONES POR DESBORDES DE DESAGÜES CLOACALES

4.8.1 El Concesionario debe operar, limpiar, reparar, reemplazar y extender el sistema de desagües cloacales de tal forma que el riesgo de inundaciones medido en términos de número de inmuebles y/o áreas sujetos a inundaciones durante cada año de la Concesión, por causa de desbordes de conductos cloacales, se elimine gradualmente, dentro de los primeros cinco (5) años de la Concesión.

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

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

Ello deberá verificarse por estudios en modelos matemáticos y/o verificaciones de campo.



El Concesionario será responsable por las consecuencias debidas a todos los desbordes de desagües cloacales en el Area Servida, excluyendo las debidas a desbordes en el Radio Antiguo cuando los mismos sean exclusivamente atribuibles al sistema de captación y conducción de desagües pluviales al sistema pluvíocloacal.

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

4.8.1.1 Capacidad insuficiente de la red

En este caso el Concesionario deberá realizar dentro de los primeros doce (12) meses de la Concesión un estudio sobre áreas o puntos del sistema a fin de identificar la deficiencia y proyectar y realizar obras para corregirla. Asimismo mediante un análisis sistemático del sistema existente, el Concesionario deberá calcular el riesgo de posibles inundaciones a inmuebles habitables a fin de desarrollar e implementar un programa de mejoras que reduzca dicho riesgo. A éste efecto, utilizará modelos matemáticos y de simulación. Dicho procedimiento permitirá el conocimiento profundo del sistema, que será base para proyectos de expansión o modificaciones del sistema si correspondieren.

4.8.1.2 Falla de los Materiales de Construcción de la red

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

4.8.1.3 Obstrucciones debidas a cuerpos extraños

Como parte de un programa de inspección y mantenimiento rutinario, o cuando fuera necesario de emergencia, el Concesionario debe remover cualquier obstrucción en los

SA
K
m



sistemas.

4.8.1.4 Sobrecargas por conexiones clandestinas de desagües pluviales a cloacales y viceversa.

Con excepción del área combinada dentro de Capital Federal (Radio Antiguo) el sistema cloacal está diseñado como un sistema independiente. El Concesionario tiene el derecho de eliminar las conexiones clandestinas, según el siguiente procedimiento.

Dentro del primer año desde la Toma de Posesión realizará una investigación para determinar el alcance del problema. Cumplido el año, el Concesionario dará a conocer a aquellos identificados con conexiones clandestinas, el programa de eliminación de las mismas y advertir a los mismos que no será responsabilidad del Concesionario la provisión de desagües pluviales alternativos.

Asimismo será de responsabilidad del Concesionario la eliminación de las conexiones cloacales a redes pluviales y viceversa, siendo de aplicación lo establecido en 11.6.2, ello toda vez que el Concesionario tiene competencia sobre el sistema de desagües cloacales.

4.8.2 Los cortes en los servicios de desagües cloacales se categorizan según su alcance, de la siguiente forma:

4.8.2.1 Corte de primer orden

Comprende el desborde de desagües cloacales que afecta a un área que abarque a más de cincuenta (50) manzanas o su equivalente dentro de un mismo distrito.

4.8.2.2 Corte de segundo orden

Comprende el desborde de desagües cloacales que afecta a un área que abarque entre más de quince (15) y hasta cincuenta (50) manzanas o su equivalente dentro de un mismo distrito.



4.8.2.3 Corte de tercer orden

Comprende el desborde de desagües cloacales que afecta a un área que abarque a más de una (1) y hasta quince (15) manzanas o su equivalente dentro de un mismo distrito.

4.8.2.4 Corte de cuarto orden

Comprende el desborde de desagües cloacales que afecta a un área que abarque hasta una (1) manzana.

4.8.3 Los cortes en el servicio de desagües cloacales se clasifican, asimismo, de la siguiente forma:

4.8.3.1 Corte programado

Comprende todo desborde controlado en el servicio de desagües cloacales que el Concesionario debiere realizar, previendo la derivación a bocas de registro alternativas de los efluentes, para efectuar tareas de mantenimiento, desobstrucción, renovación, rehabilitación y/o de otra índole necesarias para la correcta prestación del servicio y sobre los cuáles éste hubiere informado a los Usuarios afectados con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de antelación.

El Concesionario debe elaborar y poner en conocimiento del Ente Regulador programas de corte, en los que se asegure que la duración de los mismos es la menor técnicamente posible.

4.8.3.2 Corte imprevisto

Comprende todo desborde en el servicio de desagües cloacales sobre el cual el Concesionario no hubiere informado con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de antelación a los Usuarios afectados y que no fuera causada por acciones de terceros no relacionados al Concesionario.

4.9 TRATAMIENTO DE EFLUENTES

4.9.1 Efluentes cloacales

El Concesionario debe vertir efluentes cloacales conforme a los parámetros establecidos en el



Marco Regulatorio y que se reproducen en el Anexo II.

Asimismo debe desarrollar un programa de tratamiento de efluentes cloacales que satisfaga como mínimo los requerimientos contenidos en el Anexo I.

Toda nueva instalación independiente de la red troncal perteneciente a OSN deberá contemplar el tratamiento secundario incluido el de barros y otros residuos contaminantes, resultando de aplicación las normas de calidad mencionadas.

El Concesionario debe establecer, mantener, operar y registrar un régimen de muestreo regular y de emergencias, de los efluentes vertidos en los distintos puntos del sistema, de acuerdo con las normas aplicables al régimen de muestreo que se incluyen en el Anexo II.

El Concesionario debe recibir las descargas de líquidos cloacales e industriales con el tratamiento que correspondiera de camiones atmosféricos en instalaciones adecuadas a tal fin. La recepción de estos líquidos o residuos industriales está limitada por la semejanza a la composición con líquidos cloacales; y para ello el Concesionario puede realizar los análisis que crea convenientes para preservar las instalaciones y demás elementos de conducción y tratamiento.

En caso de producirse algún inconveniente en el sistema de tratamiento que provoque el incumplimiento de las normas, el Concesionario debe informar al Ente Regulatorio de inmediato describiendo las causas que lo generan y proponiendo las acciones necesarias que llevará a cabo para restablecer la calidad de efluentes y la confiabilidad del sistema, sin perjuicio de lo establecido en el Capítulo 13.

En todos los casos los costos de disposición de barros deberán ser afrontados por el Concesionario incluyendo la provisión de los terrenos. El Concesionario deberá asimismo, cualquiera fuere el método empleado, ajustarse a las normas vigentes en cada caso que determinen las autoridades competentes. Se consideran aceptables los siguientes métodos de disposición de barros:

- a) Incineración
- b) Disposición en alta mar
- c) Relleno Sanitario



Cualquier modificación respecto del método contenido en la Oferta será sometida a la aprobación del Ente Regulador.

4.9.2 Efluentes industriales

El Concesionario no podrá recibir barros u otros residuos contaminantes en la red troncal de colectores como método de disposición.

La gestión del Concesionario en orden al cumplimiento de las obligaciones emergentes de las normas de calidad de efluentes y demás disposiciones complementarias, está sujeta a la regulación de la Secretaría de Recursos Naturales y Ambiente Humano (SRN y AH) en los términos del Decreto 776/92.

Los vertidos industriales deben ajustarse a las normas establecidas en el Marco Regulatorio que se reproducen en el Anexo II, y las normas del Decreto 674/89 y disposiciones instrumentales correlativas aplicables relativas a la calidad, concentración de sustancias y volumen, salvo modificación que disponga la SRN y AH.

El Concesionario estará obligado al cumplimiento de las normas de calidad establecidas en el Anexo II para desagües a cuerpo receptor. Respecto de los desagües a colectora el Concesionario podrá controlar el cumplimiento de dichas normas a fin de proteger las instalaciones por él operadas y eventualmente aplicar lo dispuesto en el Artículo 11.6.2.

El Concesionario se hará cargo del costo de los análisis físico químicos necesarios para el control de los efluentes industriales y del costo de operación y administración de este subsistema.

El tratamiento de efluentes industriales que excedan las normas de calidad establecidas para los mismos forman parte del objeto de la Concesión.

En caso que algunas de estas normas no fueran observadas, el Concesionario debe requerir a través del Ente Regulador la intervención de la autoridad competente en la materia, que podrá intimar el cese de la infracción. Puede, asimismo, facturar una tasa adicional por tratamiento de efluentes industriales que excedan las normas mencionadas, de acuerdo con los criterios establecidos en 11.6.2. Esta tasa será totalmente independiente de cualquier cargo, multa o tributo que aplique la SRN y AH.

Handwritten signatures and initials.



El Concesionario podrá recibir descargas de efluentes industriales que no se ajusten a las normas vigentes en cada momento para el Contrato de Concesión, siempre y cuando efectúe el tratamiento de los mismos para adecuarlos a las normas de descarga de efluentes tratados o no tratados según fueren vertidos a cursos de agua o cañerías colectoras, respectivamente. Ello respetando en todo momento la legislación general vigente.

El Concesionario está facultado para efectuar el corte del servicio de desagüe cloacal o industrial en los casos que el efluente no se ajuste a las normas de admisibilidad.

El Marco Regulatorio, este Contrato y las Normas que se dicten en la materia serán la legislación de control de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Humanos y del Ente Regulador en relación al control de la contaminación. Las normas establecidas en los mismos son de aplicación desde la fecha de Toma de Posesión.

4.10 ATENCION A USUARIOS

- 4.10.1 El Concesionario deberá emitir y publicar dentro de los tres (3) meses desde la Toma de Posesión un "Reglamento del Usuario", acorde con la legislación aplicable, los lineamientos del Marco Regulatorio y su propuesta, al que sujetará su relación con los Usuarios. Este reglamento deberá ser aprobado por el Ente Regulador dentro de un plazo no superior a los treinta (30) días corridos, con las modificaciones que éste dispusiere.
- 4.10.2 El Concesionario debe atender las consultas y reclamos de los Usuarios dentro de los plazos y formas establecidos en el Reglamento del Usuario.
- 4.10.3 En cada una de las jurisdicciones en que el Concesionario tenga oficinas comerciales, deberá habilitar durante todo el horario normal de trabajo oficinas accesibles al público para atención de reclamos y consultas de los Usuarios, atendidas por personal competente.
- 4.10.4 En caso de un corte en la prestación del servicio, el Concesionario deberá, dentro de las dieciocho horas (18) de notificado o conocido el hecho, informar al Usuario sobre las medidas que se han adoptado o que serán adoptadas para solucionar el corte, incluyéndose modos alternativos de provisión, cuando correspondieren.

S/A