

SISTEMA INTEGRADO PROVINCIAL de DESARROLLO, REGULACIÓN y CONTROL de SERVICIOS de AGUA y SANEAMIENTO

Anexo B:

Atributos Indicativos de Calidad de los Servicios

A todos los efectos de la aplicación e interpretación de las disposiciones de esta Ley, constituyen parámetros indicativos de calidad de los servicios sanitarios regulados:

1. Atención al usuario. La prestataria acordará con la Autoridad de Aplicación e informará a los usuarios las condiciones en que atenderá y resolverá los reclamos de los usuarios, teniendo en cuenta las circunstancias y posibilidades según el tipo de servicio y zona de prestación.

A estos efectos el Prestataria habilitará oficinas físicas y/o virtuales de atención al cliente, atendidas por personal competente en lo inherente a mantenimiento de infraestructura y prestaciones del servicio, en las que puedan ser recibidas y tramitadas las consultas, solicitudes y reclamos de los usuarios. Será considerada falla de servicio la ausencia de atención al público o indebida atención al mismo por parte de la prestataria, conforme se reglamente.

2. Calidad del agua para consumo humano. El agua para consumo humano se ajustará a las Normas Provinciales de Calidad del Agua para Consumo Humano aprobadas en esta Ley (Anexo C). En toda circunstancia el usuario tiene la obligación de mantener su tanque, cisterna u otro receptáculo del agua recibida en óptimas condiciones de higiene y sanidad y suficientemente aislado de la contaminación exterior, debiendo protegerles de agentes o factores eventualmente contaminantes.
3. Calidad de los efluentes cloacales tratados. Los efluentes cloacales tratados, previo a su volcamiento para disposición final, se ajustarán a las Normas Provinciales de Calidad de Efluentes Cloacales aprobados en esta Ley (Anexo D) y normas y requerimientos complementarios que apruebe la Autoridad de Aplicación.
4. Cobertura del servicio. El servicio estará disponible para los usuarios en los plazos y condiciones que en cada caso se estipulen de acuerdo al desarrollo de los estudios, proyectos y obras pertinentes.
5. Continuidad o Frecuencia y regularidad en el abastecimiento de agua. En condiciones óptimas los servicios de provisión de agua en redes de distribución tenderán a ser continuos y sin interrupciones recurrentes por deficiencias en los sistemas o capacidad inadecuada de los mismos, siendo objetivo de máxima la disponibilidad de agua durante las veinticuatro (24) horas del día. En servicios no continuos que se admitiesen, se valorará

mayor frecuencia posible y su regularidad en el tiempo, según se establezca para cada área servida.

Los servicios deberán alcanzar parámetros progresivos de continuidad o de regularidad y frecuencia de la prestación, según corresponda en función del tipo, alcances y características estructurales de la prestación.

6. Eficiencia en la colección de efluentes. El prestatario deberá mantener, operar, y en su caso rehabilitar, los sistemas de colección de desagües cloacales, de forma tal de asegurar su funcionamiento eficaz y evitar las infiltraciones y/o inundaciones.
7. Eficiencia en la producción y distribución de agua. Cada prestataria deberá mantener, rehabilitar y operar los sistemas de producción y distribución de agua para el consumo humano, de forma tal de optimizar la producción y minimizar el volumen de agua no contabilizada.
8. Equidad. Parámetro aplicable en casos de medición de los consumos.
9. Igualdad en la recepción de los servicios. Los usuarios en igualdad de condiciones serán tratados de la misma manera; las consecuencias que se derivan de ello deben asegurarse en la regulación de aspectos tarifarios y demás condiciones relacionados al servicio.
10. Interrupciones del abastecimiento. Se minimizará la cantidad y duración de cortes e interrupciones en el servicio de abastecimiento de agua a los usuarios, conforme estipulaciones de referencia en cada caso. Las interrupciones de servicio y cortes programados deberán ser informados a los usuarios afectados con la suficiente antelación, previendo un servicio de abastecimiento de emergencia si la interrupción o corte debiera ser prolongada.

Ante interrupciones o cortes no planificados o no programados, debe restituirse la prestación en el menor tiempo posible e informar la situación a los usuarios.

Las significaciones de corte e interrupción de este parágrafo no son aplicables cuando los cortes o interrupciones del servicio por parte de la prestataria sean consecuentes de alguna falta, infracciones o deudas del usuario.

11. Inundaciones por desagües cloacales. El prestador deberá operar, limpiar, reparar, reemplazar y extender el sistema de desagües cloacales, de manera de minimizar el riesgo de inundaciones provocadas por deficiencias de sistema; que sólo podrán ser justificadas excepcionalmente, con intervención de la Autoridad de Aplicación.
12. Obligatoriedad. Este parámetro refiere a:
 - a) La obligatoriedad de la prestataria de facilitar universalmente, en cada área servida, la accesibilidad al agua, sea mediante servicios de redes domiciliarias y/o a través de otras fuentes mejoradas protegidas de la contaminación exterior, conforme estipula el presente anexo *in fine*; y .

b) La obligatoriedad del usuario de:

- 1) Conectarse, hacer uso y cumplir con el pago del servicio público de agua y saneamiento; y**
- 2) Asegurar y mantener las condiciones de higiene, sanidad, desinfección y aislación atmosférica y de factores potencialmente contaminantes, tanto del tanque, cisterna u otro depósito o receptáculo de recepción y almacenamiento del agua recibida como del agua misma en su manipulación intradomiciliaria.**

- 13. Precio.** Es la valía del servicio de agua y saneamiento como bien social y económico a la vez. Tanto la obtención, potabilización y distribución de agua segura como la colección, tratamiento y disposición final de efluentes implican importantes costos; los que también incluyen los de infraestructura, mantenimiento, reparaciones, administrativos y del factor humano en la producción y desarrollo de tales servicios, todos los cuales deben ser reflejados en el precio de éstos.

El precio debe ser accesible para los distintos sectores de la población. Los sistemas de precios de las prestatarias incluirán la tarifa social.

- 14. Presión de agua.** El objetivo general mínimo al que deben tender los prestatarios de servicios de agua en cada área servida por tuberías (redes de distribución) es al mantenimiento de una presión disponible que permita el abastecimiento continuo a cada cisterna ubicada en planta baja de las viviendas ubicadas en el áreas servida, soterrada a nivel de terreno; o bien, cuando fuere posible, a cada tanque domiciliario de viviendas de una (1) planta en el área servida. Los objetivos de presión superior serán acordados con la Autoridad de Aplicación en función del tipo y características del servicio en el lugar.

Ningún requerimiento de presión obliga al prestatario ni a la Autoridad de Aplicación a tomar mediciones de presión en todas o alguna conexión en particular del sistema. La carga devendrá por cálculos o modelos matemáticos que la prestataria pondrá a disposición de la Autoridad de Aplicación, y que serán verificados por mediciones de campo.

- 15. Régimen de muestreo.** Cada prestador deberán establecer, mantener, operar y registrar, para su seguimiento y valoración, un régimen de muestreo regular y para emergencias, tanto de agua como de desagües crudos, en tratamiento y tratados, a lo largo del sistema respectivo incluyendo el cuerpo de recepción final.

El régimen referencial de muestreo en servicios de agua segura es el establecido en las Normas Provinciales de Calidad y Control del Agua para Consumo Humano. El de muestreo en servicios de saneamiento será acordado *ad hoc* con la Autoridad de Aplicación.

- 16. Regularidad o Frecuencia del servicio de abastecimiento de agua.** Refiere a condiciones prestacionales mínimas, aplicables a todo tipo de suministro público de agua, incluso cuando no haya provisión en redes de distribución.

El servicio estará a disposición de los usuarios de acuerdo a pautas progresivas de regularidad o frecuencia establecidas *ad hoc*.

17. Universalidad. En cada área servida se atenderá al nivel de cumplimiento de políticas de Estado basadas en lineamientos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) orientadas a facilitar condiciones de accesibilidad al agua a la mayor cantidad posible de personas a través de fuentes seguras, incluyendo:

a) Servicios de agua por tubería: conexiones por tubería en una vivienda, parcela o patio (redes domiciliarias); y

b) Otras fuentes mejoradas protegidas de la contaminación exterior: fuentes o grifos públicos, pozos entubados o perforados, pozos excavados cubiertos, recolección de agua de lluvia; y otras fuentes protegidas, incluyendo entre éstas últimas los suministros con cisternas, servicios de agua disponible para retiro y otros servicios públicos sin red domiciliaria.-

<p>El presente Anexo podrá ser actualizado, ampliado, modificado o precisado en sus contenidos por la Agencia de Desarrollo, Regulación y Control de Servicios de Agua y Saneamiento; previa intervención del Comité Técnico de Revisión y Actualización.-</p>
--

.....