

SINDICATURA DE USUARIOS

Ente Regulador de Agua y Saneamiento

Artículo 54 Marco Regulatorio LEY 26.221

ENTIDADES INTEGRANTES: ACUCC, ACDH, ADECUA, ACUDA, ADELCO, ADUC, ADDUC, ADUCECSI, CEC, CESYAC, CEPIS, CODEC, CODELCO, CONSUMIDORES LIBRES, CRUZADA CÍVICA, DEUCO, FEMUDECO, LIDECO, PADEC, PROCONSUMER, PROCURAR, PROTECTORA, RED ARGENTINA DE CONSUMIDORES, UNADec, UCA, UCU, UYC EN DEFENSA DE SUS DERECHOS, UNION DE USUARIOS Y CONSUMIDORES.-

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 18 de febrero de 2026

**Señor Presidente del
ENTE REGULADOR de AGUA y SANEAMIENTO
LICENCIADO WALTER MENDEZ**

De nuestra mayor consideración:

En cumplimiento del artículo 86° de la Ley 26.221, Marco Regulatorio de Agua y Saneamiento que dispone que previa a la sanción del Reglamento del Usuario del servicio de agua y cloacas, deberá contemplarse la opinión de la Sindicatura de Usuarios, las entidades que la integran elevan al Ente Regulador de Agua y Saneamiento el presente documento en el que emiten su opinión sobre el Proyecto de Reglamento del Usuario propuesto por la empresa AYSA al Ente Regulador.

CONSIDERACIONES PREVIAS

La propuesta de AYSA se presenta luego de que los DNU 493/2025 y DNU 805/2025 modificaran sustancialmente el Marco Regulatorio creado por la Ley 26.221, y la empresa aplica en el Reglamento propuesto el alineamiento del servicio con el marco de desregulación impulsado por los DNU, preparatorio de la transferencia de la concesión del servicio a la esfera privada, afectando los principios establecidos en la Ley 26.221, explicitados a través de su Preámbulo:

“ El carácter de Derecho Humano de acceso al agua que se contempló en el Decreto N° 303/06, es el principio que ilumina el presente Marco Regulatorio. La interpretación y aplicación de cualquiera

de sus normas no podrá implicar el conculcamiento de tal derecho. La empresa Agua y Saneamientos Argentinos S.A. creada mediante Decreto N° 304/06, debe asumir como objetivo primario asegurar la prestación del servicio de manera justa, eficiente y profesional; para lo cual se configuran los estímulos necesarios para que se lleve adelante una gestión prudente y adecuada de la empresa, que posibilite cumplir con equidad las metas a fin de satisfacer las necesidades sociales que deben ser cubiertas. El principio de eficiencia debe ser entendido y aplicado de forma complementaria con el principio de equidad, por lo que en ninguna circunstancia los intervinientes podrán utilizar argumentos fundados en la incompatibilidad de ambos principios rectores”.

En su dictamen aprobado el 21 de noviembre de 2025, la Sindicatura de Usuarios, expresó su rechazo a los DNU 493/2025 y DNU 805/2025, por la inconstitucionalidad de la forma (uso del DNU) y la notoria regresividad de su contenido afectando los derechos de los usuarios y promoviendo la desregulación del sistema, que exponemos a continuación:

- **Falta de Necesidad y Urgencia**

La Constitución Nacional (Art. 99, inc. 3) solo permite dictar DNU cuando circunstancias excepcionales hacen imposible seguir los trámites normales para la sanción de las leyes.

- **Argumento de Rechazo:** Se sostiene que la redefinición del Marco Regulatorio, que es una ley de fondo, no constituye una circunstancia excepcional ni urgente que impida la intervención del Congreso (el cual está en funcionamiento). Se considera que se trata de una modificación estructural y permanente que debe ser tratada por Ley del Parlamento.

Usurpación de Atribuciones

Al modificar una ley del Congreso (la 26.221) y establecer un nuevo marco para la privatización sin el aval legislativo, el Poder Ejecutivo estaría usurpando facultades propias del Poder Legislativo.

2. Fundamentos de Regresividad (Por el Contenido)

Estos argumentos se centran en el impacto social, económico y ambiental del nuevo texto ordenado del Marco Regulatorio.

Violación del Derecho Humano al Agua

Corte de Suministro: El DNU habilita explícitamente el corte total del servicio de agua y cloacas por falta de pago (mora de 60 días), tratando al agua como una mercancía comercial y no como un servicio público esencial.

Argumento de Rechazo: Se sostiene que esta medida es regresiva e inconstitucional, ya que va en contra del principio de no regresividad en materia de derechos humanos y la jurisprudencia de la Corte Suprema que considera al agua esencial para la vida.

Eliminación del Principio Fundacional de la Ley 26.221

El DNU elimina el Preámbulo original de la Ley 26.221 que establecía que el servicio se regía bajo el principio de ser un Derecho Humano al acceso al agua.

Argumento de Rechazo: Esta eliminación vacía de contenido social y político la regulación del servicio, forzando a interpretar el marco legal restante desde una perspectiva puramente comercial.

Falta de Previsibilidad Tarifaria y Riesgo Social

El nuevo marco establece tarifas que deben ser "justas y razonables" para cubrir costos operativos e inversiones, priorizando la autosostenibilidad económica sobre el acceso social.

Argumento de Rechazo: Se advierte que, al eliminar la prioridad social de la tarifa, se abre la puerta a aumentos masivos e impredecibles, volviendo el servicio inaccesible para vastos sectores de la población, lo cual choca con el mandato del Art. 42 de la Constitución Nacional de proteger a los usuarios de servicios públicos.

Desguace del Control Público (Preparación para la Privatización)

El decreto es percibido como una modificación estructural diseñada para hacer atractiva la privatización de AySA, simplificando las obligaciones de inversión y desmantelando las condiciones de control público.

Argumento de Rechazo: Se acusa al DNU de buscar la enajenación de una empresa estratégica sin un debate parlamentario adecuado, utilizando recursos de corto plazo a costa de la infraestructura y el control de un servicio vital.

Teniendo como antecedente el citado rechazo a los 493/2025 y DNU 805/2025, la Sindicatura de Usuarios expresa su opinión sobre el proyecto de Reglamento del Usuario, puesto a su consideración.

Mediante la Resolución 93/1998 el entonces Ente Tripartito de Obras y Servicios Sanitarios (ETOSS) estableció el Reglamento del Usuario, en momentos en que la prestación del servicio estaba concesionado a la empresa de capital privado denominada AGUAS ARGENTINAS.

A pesar de que desde 2007 el servicio pasara a manos de una empresa constituida por el Estado nacional con participación accionaria de sus trabajadores (AYSA), que el Marco Regulatorio estableció en el artículo 86° de la Ley 26.221, un plazo de seis meses para la presentación del Reglamento del Usuario y que resultaba necesario modificar y actualizar dicho reglamento en virtud de que el Marco Regulatorio, creado por la Ley 16.221 establecía objetivos y prioridades que diferían sustancialmente de los que sostenía AGUAS ARGENTINAS, no se sancionó un nuevo Reglamento del Usuario, hecho que generó el reclamo reiterado en numerosas ocasiones de la Sindicatura de Usuarios, sosteniendo la necesidad de crear un Reglamento del Usuario, en cumplimiento del artículo 86° de la Ley 26.221.

ARTICULO 86°. — REGLAMENTO DEL USUARIO La Concesionaria propondrá dentro de los seis (6) meses de aprobación del presente Marco Regulatorio el Reglamento de Usuario, que deberá contener los procedimientos prácticos para que los Usuarios puedan ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones en relación al servicio que presta la Concesionaria, en base a los lineamientos básicos contenidos en el Anexo D del presente Marco Regulatorio. Deberán contemplarse las opiniones del Ente Regulador y de la Sindicatura de Usuarios.

Transcurrieron más de 18 años sin que los Usuarios contásemos con un Reglamento del Usuario acorde a los principios establecidos en la Ley 26221.

Hoy, en razón de lo dispuesto por la Ley 27.742 y los Decretos de Necesidad y Urgencia 493/2025 y 805/ 2025, se presenta el proyecto en tratamiento que es representativo de lo que fundamenta el Poder Ejecutivo en el DNU 493/2025 respecto al Marco Regulatorio, adaptable a la redacción del Reglamento del Usuario.

Dicen los Considerandos del DNU 493/2025: “ *Que la modificación del artículo 2° del Decreto N° 304/06 y su modificatorio y la actualización del Marco Regulatorio se presentan como una condición esencial para posibilitar el ingreso de capital privado a la sociedad, habida cuenta de que el régimen actualmente vigente fue diseñado para una sociedad de*

carácter estatal, lo cual dificulta su adecuación hacia los nuevos objetivos de gestión, eficiencia e inversión que esta Administración busca cumplir”.

Resulta claro que el proyecto del Reglamento del Usuario, responde a los objetivos de la privatización del servicio y a las necesidades del futuro concesionario privado y no al interés de los Usuarios, tal como demostramos a continuación:

ANALISIS DEL ARTICULADO DEL PROYECTO DE AYSA

ARTÍCULO 2.- NORMATIVA APLICABLE

La aplicación de la Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor y sus modificaciones se efectuará supletoriamente en aquellas situaciones no previstas específicamente en la normativa detallada precedentemente.

El Artículo 2 es una "declaración de principios" que define la jerarquía legal. Al decir que la Ley de Defensa del Consumidor (LDC) se aplica de forma "supletoria", el proyecto está enviando un mensaje muy claro: primero manda el Reglamento de AySA, y solo si hay un vacío legal, se mira la Ley de Defensa del Consumidor.

Esto tiene implicancias críticas para el usuario, especialmente en los puntos que analizamos seguidamente:

La posición de AySA frente a la Ley de Defensa del Consumidor

La Ley de Defensa del Consumidor es muy protectora (el principio *In Dubio Pro Consumidor*). Sin embargo, al establecer la supletoriedad, AySA busca que:

Si el Reglamento del Usuario dice que la prescripción es de 5 años (Art. 80 bis), el usuario no pueda esgrimir los 2 años de la LDC o el Código Civil.

Si el Reglamento permite el corte del servicio tras cierta mora, la protección de "servicio esencial" de la LDC quede en segundo plano frente a la normativa específica del sector.

El artículo dice que la LDC solo entra en juego en situaciones "no previstas específicamente".

El problema: El nuevo proyecto es tan detallado (fuerza ejecutiva, facturación digital por defecto, obras a cargo del usuario) que deja muy poco "no previsto".

La estrategia: AySA intenta blindar sus decisiones comerciales y técnicas para que no sean cuestionadas bajo los estándares más exigentes de la Ley de Consumidor.

CRITICA

Evidentemente en la propuesta de AYSA la Ley de Defensa del Consumidor se aplicaría supletoriamente en situaciones no previstas específicamente en la normativa detallada. Pero, por el contrario la Ley 24.240 es de Orden Público y tiene basamento Constitucional; por ello debe tenerse como aplicable en aquellos casos que afecten los derechos de los usuarios de AYSA y/o quien en el futuro pueda resultar el Concesionario del Servicio de Agua y Cloacas. Resulta plenamente aplicable dado lo previsto en los artículos 1° y 2° de dicha ley, que son los que determinan el carácter de consumidor y proveedor, correspondiendo al tema en tratamiento. A más, resulta clara su aplicación respecto a Servicios Públicos tal como se establece en el artículo 25° de la norma:

“ Los servicios públicos domiciliarios con legislación específica y cuya actuación sea controlada por los organismos que ella contempla serán regidos por esas normas y por la presente ley. En caso de duda sobre la normativa aplicable, resultará la más favorable para el consumidor. Los usuarios de los servicios podrán presentar sus reclamos ante la autoridad instituida por legislación específica o ante la autoridad de aplicación de la presente ley”

CARACTER DE ORDEN PÚBLICO: Así lo dispone específicamente cuando ha establecido: Ley de Defensa al del Consumidor:

ARTICULO 65: La presente ley es de orden público, rige en todo el territorio nacional y entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación en el Boletín Oficial. El Poder Ejecutivo debe reglamentar la presente ley dentro de los ciento veinte (120) días a partir de su publicación.

CODIGO CIVIL Y COMERCIAL DE LA NACIÓN

ARTICULO 1094.- Interpretación y prelación normativa. Las normas que regulan las relaciones de consumo deben ser aplicadas e interpretadas conforme con el principio de protección del consumidor y el de acceso al consumo sustentable. En caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor.

LA JURISPRUDENCIA SE HA PRONUNCIADO:

Resulta por demás claro la preeminencia de la Ley de Defensa del

Consumidor cuando los casos se encuentre regidos por una ley específica, más aún tratándose de un Reglamento del Usuario.-
A continuación se remiten algunos fallos referidos al tema

Como surge de la Jurisprudencia que parcialmente se expone, pues existen otros fallos con similares resultados, es claro que en cuanto a los intereses a aplicar en caso de mora se corresponden a los determinados por la Ley de Defensa del Consumidor y no los pretendidos por la actora AySA, que son los previstos en el Reglamento del Usuario cuya consulta nos fuera requerida.-

**Poder Judicial de la Nación
CAMARA CIVIL - SALA M
38577/2020 AGUA Y SANEAMIENTOS ARGENTINOS S.A. c/
CORDERO, DIEGO MATIAS s/ EJECUCION FISCAL
Buenos Aires, 13 de agosto de 2025.**

A partir de la sanción de la ley 26.361, una de las consecuencias que trajo la reforma a la ley de defensa del consumidor 24.240 fue la aplicación preeminente de dicha norma en aquellos casos en que se encuentren regidos por leyes específicas, como sucede en este caso con la ley 26.2211

Por tanto, la aplicación de la normativa consumerista no es más supletoria, sino de aplicación directa en el caso de resultar más favorable al consumidor, sea ésta la LDC o el régimen específico.

En caso de existir dudas sobre cuál sería la norma aplicable debe estarse por la que sea más favorable al consumidor

Esto quiere decir que en caso de existir una norma más favorable para el usuario del servicio público debe aplicarse sobre la contemplada en el régimen específico que, en este caso, es la ley 26.221 (artículos 25 de la ley 24.240 y 1094 del CCCN).

En ese sentido, el citado artículo 1094 establece una verdadera regla de oro que jerarquiza el derecho del consumidor: en caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor.

La norma despliega un principio de alcance general para todo el sistema normativo, según el cual toda norma que regule relaciones de consumo debe ser aplicada e interpretada conforme con el principio de protección del consumidor

**26977/2023 AGUA Y SANEAMIENTOS ARGENTINOS S.A. (AYSA)
c/CONSORCIO DE PROPIETARIOS SARMIENTO 944
s /EJECUCION FISCAL
Buenos Aires, 31 de julio de 2024**

Con respecto a los intereses por la suma que prosperó la ejecución, el artículo 79 de la ley 26.221 establece, en su parte pertinente, que “el régimen de recargos e intereses, con carácter resarcitorio y punitorio por mora, así como a efectos de recuperar los costos incurridos por la Concesionaria en razón de las acciones que deba realizar para recuperar los montos adeudados por atraso o falta de pago de los servicios, será el siguiente:...b) Usuarios No residenciales: Por el período comprendido entre el vencimiento original y hasta el día del efectivo pago, un recargo resarcitorio sobre el monto original facturado equivalente a la tasa activa para descuento de documentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día hábil de cada mes incrementada en un cincuenta por ciento (50%), calculada en forma mensual, acumulativa y vencida. Adicionalmente, y transcurridos los primeros quince días del vencimiento y hasta el primer mes de mora, un recargo punitorio del cinco por ciento (5%) sobre el monto original facturado. Después del primer mes de mora y hasta el día del efectivo pago este recargo se incrementará al diez por ciento (10%). En el caso de que la Concesionaria inicie la gestión de cobranza, después del primer mes de mora y hasta el día del efectivo cobro, se establece un recargo del diez por ciento (10%) calculado sobre el monto original más los recargos punitorios y resarcitorios que correspondiera aplicar. En el caso de que la Concesionaria inicie la gestión de cobranza judicial, después del primer mes de mora y hasta el día del efectivo cobro, un recargo del quince por ciento (15%) calculado sobre el monto original más los recargos punitorios y resarcitorios que correspondieran aplicar, no acumulativo ni adicponible al recargo del párrafo anterior. Ni la Concesionaria ni sus apoderados podrán exigir al Usuario en mora el pago de otros montos adicionales en concepto de honorarios o compensación de la tasa de justicia aplicada los que se considerarán incluidos en los recargos aplicados...”.

Como puede claramente advertirse la acumulación de recargos e intereses previsto por la ley 26.221 carece de razonabilidad, puesto que impone un crecimiento exponencial de la deuda, mediante la capitalización de los intereses, y por sobre ellos se establecen además otros recargos que se les adicionan. De tal manera, cuando se presenta una hipótesis como la aquí analizada, los jueces pueden apartarse de las tasas legales que se invocan, mediante el ejercicio de una facultad propia de los tribunales de la causa, que consiste en morigerar los intereses dispuestos por una norma legal por considerarlos abusivos.

En tal sentido, esta Sala aplicó en casos análogos la tasa moratoria prevista en el artículo 31 de la ley 24.240 (texto según ley 26.361) y adicionó como punitoria la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina, por lo que los agravios serán admitidos con dicho alcance.

Relación de Jerarquía Normativa en el Proyecto

ORDEN	Norma	Aplicación
1	Marco Regulatorio (Ley 26.221 / DNU 805)	Primaria: Define las reglas de juego básicas.
2	Reglamento del Usuario (El proyecto actual)	Específica: Regula el día a día (Cortes, deudas, K).
3	Ley 24.240 (Defensa del Consumidor)	Supletoria: Solo entra si los dos de arriba fallan.

ARTÍCULO 3. - DEFINICIONES

e) Puntos de atención presencial: lugares fijos o móviles destinados a la atención presencial de los Usuarios.

El inciso e) del artículo 3° muestra una contradicción directa entre el texto del proyecto y la realidad operativa de la empresa. Define los puntos de atención de AYSA que podrán ser fijos o móviles. En la práctica, AYSA ha desmantelado toda su red de cercanía.

El cierre masivo de oficinas

Desde finales de 2024 y durante todo 2025, AySA ejecutó un plan de cierre sistemático de sus centros de atención en el Conurbano y la Capital. La oficina de Riobamba 750 (CABA): Quedó como el único centro de atención unificada para los millones de usuarios de los 26 distritos del GBA y CABA. El impacto: Esto obliga a un usuario de, por ejemplo, González Catán o Escobar, a viajar horas para un trámite presencial, lo que en la práctica anula el espíritu de "atención al usuario" que pregonaba el reglamento.

Si bien el proyecto de Reglamento tiene un articulado relacionado con la atención al usuario, la propuesta resulta insuficiente. Esta Sindicatura solicita que se disponga la reapertura de las oficinas comerciales para atención personal al público en todas las jurisdicciones donde presta el servicio AYSA. En la actualidad la misma se encuentra restringida a la atención en la sede de CABA y se han creado oficinas móviles que atienden en determinados días y en lugares específicos, pero que se limitan a dos municipios semanales y en horarios acotados es por demás insuficiente. Es imposible una atención personal en la mayoría de los partidos donde se presta el servicio.- Una simple cuenta aritmética indica

que si se atienden en forma semanal 2 partidos, evidentemente en un año habrá partidos que no tienen atención personal ni siquiera una vez.- Es un claro perjuicio para el usuario, pues en casos urgentes y aún en que no los sea, el usuario debe trasladarse a CABA para su atención personal, no teniendo otra opción para hacerlo. Lo que agrava más aún la situación es que no todos los usuarios tienen la posibilidad de tomar conocimiento de donde van a estar ubicadas las mismas, dado que la ubicación de dichas oficinas se informa de manera virtual.

Estamos hablando de un servicio de aguas y saneamiento, de vital importancia para el ser humano y es por ello que el Usuario debe tener acceso a una atención personal en cercanía de su domicilio y no obligatoriamente tener que recurrir al acceso virtual que en la realidad es prácticamente el único vigente, dado que como se dijo las unidades móviles tienen una actividad por demás limitada y en la practica no han dado los resultados que se esperaban.

No es una cuestión menor, por el contrario fundamental contar con una atención personalizada en las cercanías de su domicilio. Por ello, reclamamos que en el Reglamento del Usuario se establezca que la atención presencial se realice en forma presencial en las sedes físicas dispuestas en cada uno de los 26 partidos del Conurbano donde AYSA presta servicio.

La insuficiencia manifiesta de las "Unidades Móviles"

Para cumplir formalmente con la definición del inciso e) y evitar sanciones del ERAS, AySA introdujo las "Unidades Móviles de Atención".

Estas unidades son camionetas que rotan por diferentes municipios en días y horarios muy limitados (por ejemplo, "Lunes de 9 a 12 en Morón").

El problema legal: Al incluirlas en el reglamento como "puntos de atención", AySA se cubre legalmente diciendo que *sí brinda atención presencial*, aunque para el usuario común sea casi imposible coincidir con el cronograma de la unidad móvil.

Gestión Administrativa: Al cerrar las oficinas, la empresa empuja al usuario a la Oficina Virtual. Como podemos comprobar, si el usuario es inexperto en el mundo digital, puede perder una factura que ahora tiene fuerza ejecutiva (Artículo 48 del Proyecto de Reglamento del Usuario).

Costos Indirectos: El costo de reclamar una sobrefacturación en el sistema medido ahora incluye el tiempo y el transporte hacia la única sede de Riobamba, lo que desincentiva el reclamo y facilita que la empresa consolide deudas que luego puede ejecutar judicialmente.

¿Por qué el Reglamento sigue mencionando "Puntos Fijos"?

Legalmente, AySA no puede admitir en su reglamento que solo tiene una oficina, porque el Marco Regulatorio (Ley 26.221) la obliga a garantizar la accesibilidad. Al dejar la definición abierta en el Artículo 3, inciso e), mantiene la puerta abierta a tener solo la sede central y usar las camionetas (unidades móviles) como el "mínimo indispensable" para no violar la ley.

En resumen: El proyecto de Reglamento describe una estructura de atención que ya no existe. Es un instrumento legal para justificar la digitalización forzosa.

ARTÍCULO 8.- CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE

b) Presión de Agua: La Concesionaria deberá ajustar su actuar con respecto a la "Presión de Agua" a lo que establezca el Marco Regulatorio, el Contrato de Concesión y el presente. La presión del Agua Potable se medirá antes de la llave de paso previo al ingreso a los domicilios de los Usuarios. La Concesionaria deberá proveer una presión que permita asegurar la continuidad del servicio en las condiciones establecidas en el Artículo 15 del Marco Regulatorio, en las reglamentaciones técnicas de la ex Obras Sanitarias de la Nación, en el Plan de Acción de la Concesionaria y lo que disponga el Contrato de Concesión.

El objetivo general de la Concesionaria es otorgar una presión de agua tal que permita brindar un servicio satisfactorio y continuo, asegurando la cobertura de la demanda de acuerdo con la normativa vigente en materia de instalaciones internas, de conformidad con los valores que se establezcan el Contrato de Concesión. La Concesionaria propenderá a incrementar progresivamente el porcentaje de mallas que alcancen un Nivel de Presión Satisfactoria, entendido como una Presión Promedio > 10 mca, de acuerdo con lo que se establezca en el Contrato de Concesión y los planes de acción aprobados.

d) Continuidad del abastecimiento: La Concesionaria deberá ajustar su actuar respecto a la continuidad del servicio de abastecimiento de agua potable a lo que establezca el Marco Regulatorio y el Contrato de Concesión.

El servicio de provisión de Agua Potable debe ser continuo, es decir durante las VEINTICUATRO (24) horas del día, sin interrupciones debidas a deficiencias en los sistemas o capacidad inadecuada, garantizando la disponibilidad del recurso

El servicio de provisión de Agua Potable debe ser continuo, es decir las VEINTICUATRO (24) horas del día, sin interrupciones debidas a fallas en los sistemas o capacidad inadecuada, garantizando la disponibilidad del recurso. Esto dice el proyecto pero ante un incumplimiento no establece sanciones.

Esa es la "gran omisión" estratégica del proyecto. Se dispone una obligación de resultado (24 horas de agua), pero al no incluir un régimen de sanciones directas y automáticas dentro del mismo cuerpo del Reglamento, el usuario queda en una situación de indefensión operativa.

Obligación incumplida sin sanción (Norma "Imperfecta")

En derecho, una norma que establece un deber pero no una consecuencia ante su incumplimiento se considera una norma imperfecta.

El vacío: El proyecto describe el "mundo ideal" (servicio continuo), pero para encontrar sanciones el usuario tiene que conocer el Régimen de Faltas del Marco Regulatorio general, lo cual es mucho más complejo de activar para un usuario común.

La asimetría: Mientras que para el usuario el incumplimiento del pago tiene consecuencias automáticas y violentas (fuerza ejecutiva, Art. 48, y prescripción de 5 años), para AySA el incumplimiento del servicio (falta de presión o cortes) requiere un proceso administrativo largo ante el ERAS.

El problema del "Daño Directo"

Si el usuario es un comerciante (por ejemplo, una cafetería o un gimnasio) y se queda sin agua tiene consecuencias;

Pérdida de Lucro Cesante: No puede trabajar.

El Reglamento: No prevé que AySA lo indemnice automáticamente descontándole de la factura los días sin servicio (algo que sí ocurre, por ejemplo, en el servicio eléctrico con las multas por cortes prolongados).

La vía supletoria: Como vimos en el Artículo 2, el usuario debería recurrir a la Ley de Defensa del Consumidor para reclamar "daño directo", pero AySA argumentará que su Reglamento específico no lo prevé.

La conexión con el "Sistema Medido"

Este punto de la continuidad se vuelve crítico con la micro-medición:

Aire en las cañerías: Cuando el servicio es intermitente y vuelve, suele entrar aire.

El medidor gira: El medidor de agua no distingue entre aire y agua; gira igual.

Facturación injusta: Si el servicio no es continuo, el usuario termina pagando por el aire que empuja el sistema al normalizarse, y el

Reglamento no establece una sanción o crédito automático por esa deficiencia técnica.

Comparativa de Incumplimientos

Sujeto	Incumplimiento	Consecuencia en el Proyecto
Usuario	No pagar la factura	Juicio Ejecutivo rápido (Art. 48) y cobro por 5 años hacia atrás.
AySA	Corte de servicio (24h)	Sin sanción específica en el reglamento. Requiere denuncia externa, trámite administrativo y/o acción judicial.

¿Qué pasa con el Punto de Equilibrio?

Para un pequeño negocio, el agua pasa a ser un riesgo operativo no compensado. Si el servicio falla:

El costo fijo sigue corriendo (o el medido por aire).

No hay resarcimiento automático.

La rentabilidad se desploma porque el usuario tiene que comprar bidones o camiones cisterna para seguir operando, duplicando su costo de insumos.

La falta de sanciones en el proyecto de AySA es lo que permite que la empresa mantenga su estructura de costos baja (no paga multas a usuarios), mientras aumenta su eficiencia de cobro

ARTÍCULO 8.- CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PROVISIÓN DE AGUA POTABLE

e) Interrupciones del abastecimiento: La Concesionaria deberá minimizar los cortes en el servicio de abastecimiento de agua potable debidos a causas distintas a las previstas en el inciso anterior, restituyendo la prestación ante interrupciones en el menor tiempo posible. La Concesionaria deberá informar a los Usuarios afectados sobre cortes programados con la suficiente antelación conforme la normativa aplicable. En caso que una interrupción en el servicio de provisión de Agua Potable se extendiera por más de DIECIOCHO (18) horas continuas desde su

declaración, la Concesionaria tomará los recaudos necesarios a fin de asegurar prioritariamente el abastecimiento de emergencia a los Usuarios sensibles, tales como centros de atención sanitaria, hospitalaria y de carácter asistencial, centros educativos, comedores infantiles y/o comunitarios y centros penitenciarios, que se encuentren registrados y comprendidos dentro del área afectada. Así también, la Concesionaria coordinará con las autoridades locales la implementación del abastecimiento de emergencia en aquellas áreas servidas que se encuentren afectadas por la interrupción del servicio, siempre en función de la real capacidad operativa y manteniendo informado al Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS).

Cuando circunstancias de fuerza mayor o accidentes graves en las instalaciones de captación, almacenamiento, potabilización o distribución de agua exijan establecer restricciones en el suministro de agua potable a los Usuarios, la Concesionaria estará obligada a informarles de las de las medidas que se aplicarán, así como la fecha de su inicio, lo más claramente posible, por medios de comunicación masiva.

Este apartado del proyecto es una "cláusula de resguardo" para la empresa que, bajo una apariencia de responsabilidad social, en realidad limita severamente el derecho del usuario común.

El umbral de las 18 horas

El proyecto establece que la obligación de asistencia recién se dispara tras 18 horas continuas de interrupción.

Para el usuario residencial: Un lapso de 18 horas sin servicio, afecta seriamente al usuario, que además no cuenta con una fuente alternativa, de acuerdo a lo dispuesto por el Marco Regulatorio.

Para un comercio: Estar 18 horas sin agua puede significar para un comerciante la pérdida total de la mercadería o del día de ventas (especialmente en gastronomía).

La consecuencia: AySA no tiene obligación de asistencia antes de ese plazo. Es un tiempo excesivamente largo que traslada el costo del "lucro cesante" directamente al comerciante o al usuario.

"Usuarios Sensibles" vs. Usuarios Comunes

El texto es explícito: la prioridad absoluta son los centros de salud, escuelas y penales.

Si la "capacidad operativa" (como dice el artículo) no alcanza, el camión cisterna nunca llega a la casa o local, el usuario residencial o comercial queda en último lugar. ya que la prioridad legal está blindada por este artículo.

Que implica "Desde su declaración"

El artículo expresa : *"18 horas continuas desde su declaración"*.

El reloj no empieza a correr cuando se corta el agua en la canilla del usuario, sino cuando AySA declara oficialmente la interrupción. Si la empresa tarda 6 horas en reconocer el problema técnico, las 18 horas se transforman en 24 horas reales.

Impacto en la situación de los usuarios

Ante este reglamento, un usuario que no cuenta con tanque de reserva o que reside en un edificio de propiedad horizontal deberá asumir el costo de adquirir agua para su consumo.

El comercio ya no puede confiar en la red. Está obligado a invertir en tanques de reserva más grandes o sistemas de bombeo propios. Esto aumenta el costo de inversión inicial y el mantenimiento.

Falta de Compensación: El reglamento no dice que si superan las 18 horas te van a indemnizar. Solo dice que "tomarán recaudos" para asistir a los sensibles.

Resumen de la cadena de indefensión del usuario

Condición	Impacto para el Usuario / Comercio
Tiempo de espera	18 horas (mínimo legal antes de cualquier acción).
Criterio de asistencia	Prioridad para hospitales y escuelas. El resto es "según capacidad".
Punto de inicio	"Desde la declaración" (discrecionalidad de la empresa).
Costo resultante	Compra de agua externa, cierre del

Condición	Impacto para el Usuario / Comercio
	local comercial, pérdida de ingresos.

¿Qué significa esto para nuestro análisis?

Que el proyecto de AySA busca blindar a la empresa de juicios por falta de servicio. Al poner por escrito que solo se obligan a asistir prioritariamente a centros sensibles tras 18 horas, están diciendo implícitamente que el usuario común debe "auto-proveerse" o esperar sin derecho a reclamo inmediato.

Es la otra cara de la moneda de la fuerza ejecutiva del Artículo 48: La Empresa es implacable para cobrar (usando el Coeficiente K y juicios rápidos), pero es extremadamente laxo y condicional para cumplir con la continuidad del servicio.

Esto refuerza la idea de que el agua, bajo este nuevo reglamento, deja de ser un "derecho garantizado" para pasar a ser un "producto comercial"

ARTÍCULO 13. - DERECHOS DE LOS USUARIOS

i) Recibir las facturas (Liquidación de Servicio Público) en el domicilio postal o correo electrónico declarado, con la debida antelación a su vencimiento y sin costo adicional. A tal efecto la Concesionaria deberá remitirlas con antelación suficiente y por medio idóneo. En caso de no ser recibidas las facturas, subsiste la obligación de pagar en la fecha de su vencimiento. A tal efecto, toda factura indicará claramente la fecha del vencimiento subsiguiente. La Concesionaria podrá remitir la factura en formato digital, al correo electrónico debidamente declarado a esos efectos, excepto que el Usuario requiera expresamente su envío en soporte físico. El Usuario podrá verificar por los medios electrónicos habilitados a tal efecto los datos de la facturación (sitio WEB de la Concesionaria), explicitados en la factura. La Concesionaria conservará a disposición de los usuarios en su oficina virtual copias digitales de la facturas emitidas durante el último año.

Este punto del proyecto de reglamento consolida la "Digitalización por Defecto". Es un cambio administrativo que parece menor, pero que tiene implicancias legales y económicas importantes, especialmente si lo sumamos a la fuerza ejecutiva (Art. 48) y la prescripción de 5 años que ya analizamos.

El Silencio como Consentimiento

Bajo este nuevo reglamento, AySA ya no tiene la obligación de enviarle la factura en papel al usuario a menos que éste lo pida formalmente.

Consecuencia: Si el usuario no tiene mail o si cambió de mail o el mensaje se fue al Spam o simplemente no revisa la casilla "debidamente declarada", la factura se considera legalmente notificada.

El riesgo: Entrar en mora y llegar a una instancia de juicio ejecutivo (como vimos antes) sin haber visto nunca la factura física en la puerta de tu casa o local.

Ahorro de Costos para la Empresa

Para AySA, esto representa un ahorro millonario en logística, impresión y correo postal.

Vínculo con la "Autosustentabilidad": Es parte del plan de mejora de cobrabilidad para reducir los gastos operativos y bajar el déficit de la empresa, alineado con la meta de que la tarifa (el Coeficiente K) cubra todos los costos.

La "Factura Digital" como Título Ejecutivo

Recordando el Artículo 48, que analizamos en detalle más adelante, la factura digital tiene la misma validez que la de papel para iniciar una ejecución fiscal.

Si el sistema registra que el mail fue enviado, la empresa ya tiene la base para generar el Certificado de Deuda

¿Cómo afecta esto a los perfiles que analizamos?

Perfil	Impacto de la Factura Digital
Comerciantes	Requiere una gestión administrativa más rigurosa. Un olvido en el mail puede derivar en un embargo de cuenta bancaria rápido.
Usuarios Mayores	Son los más vulnerables a este cambio si no están digitalizados, lo que ocurre mayoritariamente. El uso del correo electrónico no es una necesidad del Adulto Mayor, por lo tanto el riesgo de caer en mora por no recibir la factura es mayor.

Perfil	Impacto de la Factura Digital
Inquilinos/Dueños	Facilita la disputa de quién debe pagar, pero si el mail declarado es el del dueño y el inquilino no paga, el dueño podría enterarse de la deuda recién cuando le llega la intimación del juicio ejecutivo.

ARTÍCULO 14. - OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

i) Informar y mantener actualizada la titularidad del servicio, los datos de contacto y el correo electrónico a los fines de recibir la facturación y comunicaciones relacionadas con el servicio.

Este Artículo 14, inciso i) es el "corresponsal" obligatorio del punto citado de la factura digital. Es la pieza que cierra la amenaza legal para el usuario.

Si el reglamento dice que AySA *puede* mandar la factura por mail, este inciso dice que el usuario está obligado a mantener ese mail actualizado. Esto tiene tres implicancias directas y peligrosas:

Traslado de la Culpabilidad (Carga de la Prueba)

Antes, si la factura de papel no llegaba, la culpa era del cartero o de la empresa. Ahora, bajo este artículo:

Si el mail le llega al spam, si perdió la contraseña de su casilla, o si simplemente dejó de usarla y no avisó, la culpa es del usuario.

La factura se considera "notificada fehacientemente" porque el usuario incumplió su obligación de mantener el dato actualizado.

El inicio del "Reloj Judicial"

Recordemos el Artículo 48 (Fuerza Ejecutiva). Al ser la obligación informar el mail, AySA puede argumentar ante un juez:

"Nosotros enviamos la factura al mail que el usuario se obligó a mantener actualizado según el Art. 14 inc. i). Si no la leyó, el certificado de deuda sigue siendo válido y procedemos al embargo".

El impacto en Inquilinos y Propietarios

En el mercado inmobiliario, esto va a generar un caos de titularidad:

El Dueño: Si el inquilino se va y no "desvincula" su mail, el dueño puede pasar meses sin recibir la factura digital, acumulando deuda con el Coeficiente K actualizado (2172,88) e intereses.

El Comerciante: Se le puede sumar una deuda de AySA que crece "en las sombras" de un mail no revisado, el riesgo de un embargo sorpresa en la cuenta bancaria es altísimo.

La Estrategia de blindaje de AySA

Artículo	Función	Consecuencia para el Usuario
Art. 14 inc. i	Obliga a dar y actualizar el mail.	Es responsable legal si no lee el mail.
Artículo "Factura Digital"	Permite que no le manden más papel.	La empresa ahorra y la notificación es instantánea.
Artículo . 48	Le da fuerza de juicio ejecutivo a la deuda.	Permite el juicio rápido si el mail "llegó" y el usuario no pagó.

ARTÍCULO 15.- SOLICITUD DE FACTIBILIDAD TECNICA DE LOS SERVICIOS

Cuando la solicitud de Factibilidad del/ de los servicio/s sólo requiera de la ejecución o reubicación del conexionado, la Concesionaria indicará en la respuesta la cantidad y diámetro de las conexiones de agua y cloaca que sea necesario ejecutar . El usuario deberá gestionar la solicitud de dichas conexiones abonando los cargos correspondientes que determine el Reglamento de Aplicación de Normas Tarifarias (RANT

En el caso que la factibilidad se encuentre condicionada a la realización de obras, el usuario podrá optar entre esperar su ejecución de acuerdo con lo

previsto en los planes de acción, en caso que las mismas estuviesen contempladas, o bien construir a su cargo las obras necesarias, bajo proyecto y supervisión de la Concesionaria, debiendo cederlas gratuita, lisa y llanamente para el servicio a cargo de la concesionaria una vez finalizadas y aprobadas.

El artículo 15 es uno de los más polémicos para el desarrollo inmobiliario y comercial, ya que traslada el riesgo y la inversión de infraestructura directamente al bolsillo del usuario.

En términos sencillos, este artículo establece lo que en el sector se conoce como "Obras por Cuenta de Terceros" con condiciones muy rigurosas. Aquí explicamos el impacto real y "la letra chica" de esta propuesta:

El Dilema de la Factibilidad

Cuando se pide una conexión nueva (por ejemplo, para un edificio o un local comercial grande), AySA da la "Factibilidad". Si no hay caños suficientes, la respuesta de AySA según este punto será: *"Hay factibilidad, pero está condicionada a obras"*.

Opción A (La espera eterna): Esperar a que AySA haga la obra según sus planes de acción. En el contexto actual de reducción de obra pública, esto puede significar largo tiempo de espera.

Opción B (La billetera del usuario): El usuario hace la obra por su cuenta para no frenar su proyecto.

Cederlas gratuita, lisa y llanamente"

Esta es la parte más fuerte del texto. Si el usuario decide pagar la obra (materiales, zanjeo, caños, mano de obra):

Paga dos veces: Paga la construcción de la red y luego pagará la tarifa por el servicio.

Cesión de Propiedad: Una vez que la obra está terminada y aprobada por AySA, deja de ser del usuario. Pasa a ser patrimonio de la Concesionaria, será declarada como inversión de la empresa, sin que el usuario reciba ninguna compensación, ni descuento en facturas futuras o reembolso.

Inversión Hundida: Para un comerciante o desarrollador, esto es un costo que no se recupera. No es un "pago a cuenta de futuras facturas", es una donación forzosa de infraestructura a la Concesionaria privada para poder tener el servicio.

Supervisión de AySA: Aunque el usuario pague la obra, AySA impone el proyecto y la supervisión. Esto suele elevar los costos, ya que exigen

materiales y estándares específicos que suelen ser más caros que una obra interna común.

Comparativa de Escenarios bajo el Punto 15

Característica	Opción: Esperar Plan de AySA	Opción: Obra a cargo del Usuario
Costo Inicial	0 (aparentemente)	Muy Alto (Inversión total)
Tiempo	Indeterminado (sujeto a la decisión de la empresa)	Rápido (lo que tarde la constructora)
Propiedad de la red	De la Concesionaria	Se cede gratis a la Concesionaria lisa y llanamente.
Riesgo	Pérdida de oportunidad por falta de servicio	Riesgo de que AySA no apruebe la obra final

¿Por qué AySA propone esto ahora?

Las autoridades nacionales y los directivos actuales de la empresa (que será privatizada) han manifestado que los ingresos de AYSA cubren la operación y el mantenimiento del servicio y que no se prevé obras de expansión a cargo de la concesionaria. De hecho hay gran cantidad de obras iniciadas e interrumpidas por esa decisión. Por lo tanto la empresa busca expandir la red sin usar capital propio. En un esquema donde se busca la autosustentabilidad y se reducen los subsidios, este artículo permite que la red crezca financiada por los privados, mientras AySA se queda con el activo (el caño) y el flujo de caja (la factura mensual).

Un dato para el análisis: Esto suele encarecer el precio de los inmuebles y locales nuevos, ya que ese costo de obra se traslada directamente al precio de venta o alquiler, alimentando indirectamente la presión sobre los costos.

ARTÍCULO 16. - DEBERES DE LA CONCESIONARIA

e) Instalar canillas públicas en las zonas en donde no fuere factible técnicamente establecer el servicio domiciliario.

Este inciso e) del Artículo 16 es un reconocimiento implícito de las limitaciones de infraestructura de la red. Pero, analizado bajo la lupa económica y de costos que venimos usando, tiene un "doble estándar" muy marcado.

El reemplazo del "Servicio Domiciliario"

Al decir que se instalarán canillas públicas donde no sea "factible técnicamente" la conexión domiciliaria, AySA se libera de la obligación de extender la red de cañerías interna en barrios populares o zonas periféricas.

El impacto: Para el usuario, esto significa que el agua deja de ser un servicio que llega a la cocina o el baño, para ser un recurso que hay que ir a buscar.

La argucia legal: Si AYSA instala una canilla pública, legalmente "cumple" con la provisión del servicio, evitando juicios por falta de suministro, aunque la calidad del servicio sea mínima y no responda a los objetivos que debe observar una empresa de un servicio esencial como es el agua.

Quién paga por esa "Canilla Pública"?

Este es el punto de conflicto con el Sistema Medido y la Cuota Fija:

Generalmente, el consumo de las canillas públicas es inmedible individualmente.

En el nuevo esquema de "reducción de subsidios cruzados" el costo de esa agua "gratuita" de la canilla pública termina siendo prorrateado o absorbido por el sistema general, lo que influye directamente en el aumento del Coeficiente K para los usuarios que sí tienen medidor.

El "Círculo Vicioso" de la Infraestructura

Situación	Consecuencia para AySA	Consecuencia para el Usuario
No hay factibilidad técnica	Instala canilla pública (bajo costo).	Debe acarrear agua; falta de higiene sanitaria.

Situación	Consecuencia para AySA	Consecuencia para el Usuario
Crecimiento del barrio	Evita la inversión en expansión de red (Art. 15).	Si quiere red, debe pagarla de su bolsillo y cederla gratis.
Facturación	El agua de canilla pública es "pérdida no contabilizada".	El usuario con medidor paga el aumento del K para cubrir esa ineficiencia.

ARTÍCULO 17. – ATRIBUCIONES Y DERECHOS DE LA CONCESIONARIA

Inciso k) : **Podrá optar por la micromedición** de caudales para la facturación de los servicios a los Usuarios conforme las normas mencionadas en el Artículo 2 del presente.

El inciso k) es el corazón de la transformación; el salto definitivo hacia la micromedición, objetivo propuesto por la actual concesionaria en distintas etapas desde 2007 hasta la fecha y que nunca se completó totalmente. La Sindicatura de Usuarios ha expresado su opinión favorable hacia un servicio medido, que permita el uso racional y la conservación del recurso del agua. La palabra clave aquí es "podrá", lo que le otorga a AySA una facultad discrecional que cambia las reglas de juego para el usuario.

La Discrecionalidad de la Empresa ("Podrá")

Al decir que la Concesionaria "podrá optar", el reglamento le da el poder de decidir a quién y cuándo ponerle un medidor.

La estrategia: Seguramente empezarán por los grandes consumidores y los comercios porque es donde más rápido pueden aumentar la recaudación al salir de la cuota fija.

Sin vuelta atrás: Una vez que AySA opta por la micromedición para un inmueble, el usuario ya no puede pedir volver al sistema de cuota fija basado en metros cuadrados.

La conexión con el Artículo 2

El inciso aclara que se hará conforme al Art. 2 (el que establecía la supletoriedad de la Ley de Defensa del Consumidor). Esto significa que si existe un problema con el medidor, AySA aplicará sus propias normas técnicas antes de que el Usuario pueda invocar sus derechos como consumidor, invocando la Ley 24.240.

Paso previo a la instalación del medidor al Usuario

Las instalaciones internas de los domicilios suelen tener una antigüedad promedio superior a los 40 años y por esa razón tienen pérdidas en sus redes que, ante la aplicación del aparato de medición, pueden significar facturas con cifras exorbitantes a pagar. Por eso, el Reglamento debe establecer que previa a la instalación del medidor, AYSA debe hacer una inspección gratuita de la vivienda del usuario a fin de detectar posibles pérdidas.

ARTÍCULO 18. TRATO AL USUARIO

En el caso de atención presencial, deberá ser recibido por personal provisto o del equipo suficiente para acceder en forma directa a la base de datos de la Concesionaria dando respuesta a las solicitudes en todos los puntos de atención, ya sean fijos o móviles. Cuando una solicitud requiera de procedimientos administrativos internos, se dará inicio inmediato a la gestión, informando al Usuario sobre el resultado por vía telefónica, postal, digital, electrónica u otra que resulte acorde, conforme a los plazos establecidos en el Artículo 24 del presente Reglamento

ARTÍCULO 21. CANALES Y MEDIOS PARA COMUNICARSE O EFECTUAR TRÁMITES Y/O RECLAMOS A LA CONCESIONARIA

El Usuario podrá comunicarse o efectuar trámites y/o reclamos a la Concesionaria a través de los siguientes medios:

- a) Puntos de atención presencial: Personalmente, por medio de apoderado y/omandatario, o autorización expresa del Usuario con firma certificada por escribano, autoridad pública, entidad bancaria o bien a través de actuaciones firmadas por el Usuario cuando comparezca un familiar del mismo que acredite el vínculo.
- b) Por teléfono a las líneas habilitadas a tal fin, correo electrónico, o medios digitales habilitados, si la naturaleza del reclamo o petición lo permiten.
- c) A través de la Oficina Virtual, mediante la cual, previa registración, se permitirá la recepción de todos los trámites y reclamos.
- d) Por simple nota a la Concesionaria. Al respecto será válida también

cualquier comunicación recibida por medio postal, así como también por correo electrónico y cualquier medio que se disponga. En todos los

casos deberá consignarse la identificación del Usuario y los datos que permitan su ubicación o contacto.

En estos dos artículos 18 y 21 se remite la opinión a lo expresado respecto al artículo 2 de este proyecto, relacionado con el cierre de todas las sucursales de la empresa en todo el ámbito de concesión, con la excepción de la sede de Río Bamba 750, CABA.

ARTÍCULO 22. TRÁMITES

En aquellas situaciones en las cuales por sus características (tipo de trámite o consulta) y atendiendo razones de seguridad, la Concesionaria haya habilitado su recepción a través de correo electrónico, adoptará la modalidad de registro y comunicación con el Usuario que permita el seguimiento efectivo del reclamo

El artículo 22 otorga a la concesionaria la facultad de decidir la modalidad de registro y comunicación con el usuario según el tipo de trámite o consulta, sin que quede establecido para el usuario previamente como se responderá su gestión y a través de que metodología.

ARTÍCULO 24. TIEMPO DE RESPUESTAS

ARTÍCULO 24.- TIEMPO DE RESPUESTAS La Concesionaria deberá dar respuesta a los pedidos, las presentaciones o los reclamos de los Usuarios en los siguientes plazos, todos ellos contados en días hábiles administrativos a partir del día hábil siguiente de su recepción con los datos y/o requisitos necesarios para ello:

1. Reclamos en General: TREINTA (30) días.
2. Pedido de conexión a la red en el área servida: TREINTA (30) días.
3. Pedido de reconexión: DIEZ (10) días.
4. Pedido de formas especiales de pago: DIEZ (10) días.
5. Generación de riesgos inminentes para las personas: dentro de las VEINTICUATRO (24) horas.
6. Pedido de medidor: SESENTA (60) días.
7. Pedido de desconexión: TREINTA (30) días.
8. Solicitud de Factibilidad Técnica de los servicios: SESENTA (60) días.
9. Otros reclamos comerciales: TREINTA (30) días
10. Reclamos técnicos: DIEZ (10) días si para su respuesta no se requiriera

la inspección de las instalaciones internas y VEINTE (20) días si para su respuesta se requiriera la inspección de las instalaciones internas

11. Restablecimiento del servicio por pago de deuda: CUARENTA Y OCHO (48) horas desde la efectiva acreditación del pago. Los plazos para responder a todo otro tipo de trámite, pedido, presentación o reclamo

realizado por Usuarios sobre otra materia que las enumeradas en el presente reglamento serán determinados por el Ente Regulador de Agua Saneamiento (ERAS), luego del informe que al respecto realizará la Concesionaria.

Cuando la Concesionaria deba ejecutar tareas en la vía pública que requieran de otorgamiento de permisos de apertura de acuerdo con la normativa local, el cómputo de los plazos podrá suspenderse hasta tanto

la autoridad competente de cada jurisdicción se haya expedido autorizand
o
la intervención.

La falta de respuesta en los plazos indicados o una respuesta que no le satisficiera, dará derecho al Usuario a recurrir ante el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS).

En este artículo hay una omisión muy notorias: Entre las opciones presentadas no se encuentra el reclamo por la baja presión del agua suministrada al usuario.

El artículo dispone que de no haber respuesta en el plazo indicado, el usuario puede recurrir al Ente Regulador, lo cual extiende el plazo en que debería haber recibido respuesta y no está previsto en el reglamento algún tipo de sanción por el incumplimiento señalado.

Al no estar contemplado en el Artículo 24 el reclamo por baja presión (a diferencia de lo que ocurre con la falta total de agua, donde vimos que las 18 horas activan el abastecimiento de emergencia), AYSA entra en una zona gris:

El reclamo queda "abierto" eternamente: La empresa puede decir que el trámite "se inició de inmediato" (como dice el artículo anterior), pero nunca darle un cierre técnico porque no tiene un plazo legal que la obligue a normalizar la presión en 24 o 48 horas.

Sin resarcimiento: Al no haber un plazo incumplido, el usuario no tiene una base sólida para pedir un descuento en la factura por "servicio deficiente".

Suspensión del cobro: Si se impugna una factura por este motivo, lo ideal es que el Artículo 24 especifique que la obligación de pago de la parte *disputada* se suspende hasta que haya respuesta. Si el reglamento no lo dice explícitamente, AySA puede intentar cobrar igual mientras "estudia" el caso.

ARTÍCULO 25. COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES AL USUARIO

En todos los casos donde sea obligación de la Concesionaria comunicar al Usuario situaciones vinculadas a la prestación del servicio que requiera

del mismo una respuesta, manifestación o actividad, podrá utilizar cualquier medio salvo cuando una disposición legal o reglamentaria establezca en forma expresa un régimen especial de notificación. Se considerarán válidas y eficaces las que se cursen al domicilio postal y/o al correo electrónico proporcionados por el usuario y/o al domicilio de la prestación. Asimismo, se considerará notificado al Usuario que hubiere debido conocer aquello que se pretendía notificar, no pudiendo alegar desconocimiento cuando ello derive de su propia conducta. Los Usuarios serán responsables de informar y mantener actualizada la titularidad del servicio, los datos de contacto y el correo electrónico, a los fines del presente.

El Artículo 25 es la "pieza final" del blindaje legal de AySA. Si lo conectamos con todo lo que venimos analizando (la prescripción de 5 años, la fuerza ejecutiva del Art. 48 y la obligación de dar el mail del Art. 14 i), este artículo establece una presunción de notificación que es extremadamente peligrosa para el usuario descuidado.

El fin de la "Notificación Fehaciente" Tradicional

Normalmente, para temas graves (como una deuda que va a juicio), se espera una carta documento o una notificación bajo firma. El Art. 25 rompe esto al decir que la empresa "podrá utilizar cualquier medio".

Si mandan un mail y entró en spam, es válido.

Si mandan un SMS o un mensaje por la App, es eficaz.

La carga de revisar todos esos canales ahora es 100% del usuario.

Los Tres Domicilios "Válidos"

El artículo crea una red donde es casi imposible decir "no me enteré":

1. Domicilio Postal: El que declaraste al pedir el servicio.
2. Correo Electrónico: El que te obligan a mantener actualizado por el Art. 14 i.
3. Domicilio de la Prestación: Es decir, pueden dejar una notificación pegada en la puerta de tu local o casa, y legalmente se considera que estás notificado, aunque no vivas ahí o el local esté cerrado.

El Silencio como "Manifestación"

El artículo habla de situaciones que requieran del usuario una "respuesta, manifestación o actividad".

- Esto significa que si AYSA te notifica por mail que va a pasar a Micromedición (Art. 14 k) y el usuario no responde en un plazo determinado, el silencio se interpreta como aceptación o, peor aún, pierde el derecho a oponerse porque el plazo para "manifestarte" empezó a correr desde que el mail entró en tu bandeja de entrada.

Impacto en la Estrategia de Liquidez y Riesgo Judicial

Elemento	Riesgo para el Comerciante / Usuario
Pluralidad de Medios	Debés monitorear papel, mail y la puerta del local simultáneamente.
Eficacia Jurídica	Un mail enviado por AySA tiene el mismo peso que una notificación judicial para avanzar con el Art. 48.
Régimen Especial	AySA solo usará carta documento si la ley lo obliga; para el resto (deudas, cambios de tarifa, intimaciones), usará lo más barato y rápido.

ARTÍCULO 29. RECLAMOS ANTE EL ENTE REGULADOR DE AGUA Y SANEAMIENTO (ERAS).

El Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) es competente para resolver las controversias entre Usuarios y/o entre Usuarios y la Concesionaria con motivo de la prestación de los servicios objeto de la Ley N° 26.221 y demás normas mencionadas en el Artículo 2 del presente. El Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) deberá atender, bajo los principios procesales de economía, sencillez, celeridad y eficacia, los reclamos de los Usuarios por deficiente prestación de los servicios o por cualquier otro problema derivado de la concesión, y emitir resolución fundada al respecto. El Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS) podrá ordenar a la Concesionaria, cuando se compruebe

que el nivel de servicio sea inferior al establecido y ésta no hubiera atendido en tiempo y forma el reclamo presentado, la adecuación del nivel de servicio a lo establecido en el Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el Artículo 2 del presente, para lo cual deberá determinar un plazo acorde.

El Artículo 29 es la definición del rol del ERAS ante los incumplimientos de AySA, pero si lo leemos con atención, es un artículo "condicional" que pone una carrera de obstáculos antes de que la empresa sea obligada a actuar.

Lo que este artículo propone es una intervención de segunda instancia, y aquí es donde se conecta con los puntos débiles como la falta de plazos para la baja presión.

La Condición de "Doble Fallo"

Para que el ERAS pueda ordenar algo, deben cumplirse dos cosas simultáneamente:

- Comprobación técnica: Que el servicio sea inferior al establecido (por ejemplo, que realmente no haya presión).
- Falla administrativa: Que AYSA no haya atendido en tiempo y forma el reclamo.

El problema para el usuario: Si AYSA responde por mail (según el Art. 25) diciendo que "están trabajando en ello" o que "la presión es normal", técnicamente está atendiendo el reclamo. Esto puede bloquear la capacidad del ERAS para intervenir rápidamente, ya que la empresa no está en "silencio", sino en una disputa técnica con vos.

El "Plazo Acorde": La falta de urgencia

El artículo dice que el ERAS determinará un "plazo acorde" para que AySA normalice el servicio.

No dice "inmediato".

No dice "24 horas".

En la práctica, un "plazo acorde" para una obra de infraestructura puede ser de meses. Durante todo ese tiempo, el usuario sigue pagando la factura (posiblemente inflada por aire en el medidor) y sufriendo la falta de servicio.

¿Quién comprueba que el nivel de servicio es inferior? Generalmente, el ERAS envía inspectores o se basa en los registros de AYSA.

En este sentido la eficiencia es clave. Aquí, la eficiencia juega en contra

del usuario: mientras el ERAS "comprueba" y fija el "plazo acorde", el usuario se ve afectado.

Continuidad del Reclamo según el Artículo 29

Etapa	Obstáculo para el Usuario
Reclamo en AySA	Debe esperar que se venzan los plazos del Art. 24.
Intervención ERAS	Debe probar que AySA no atendió o lo hizo "fuera de forma".
Orden de Adecuación	El ERAS debe "comprobar" la falla (puede tardar).
Ejecución de la Obra	Sujeto al "plazo acorde" que fije el Ente.

¿Dónde está la sanción?

El artículo dice que el ERAS puede "ordenar la adecuación", pero no menciona multas automáticas o diferidas a favor del usuario.

A diferencia de las empresas de luz, donde si el corte supera X horas te devuelven plata en la factura, aquí el ERAS solo le dice a AySA: *"Por favor, arregle esto en un plazo acorde"*.

Esto refuerza la asimetría: AySA te ejecuta a vos con fuerza de ley (Art. 48), pero el ERAS solo "ordena" sin compensarte por el daño sufrido.

Conclusión

El Artículo 29 obliga al usuario a una burocracia que puede durar meses.

No hay garantía de que el "plazo acorde" sea rápido.

No hay una quita automática en la factura por los días de mal servicio.

Esto significa que, ante la ley, la obligación de pago es siempre firme, pero la obligación de prestación de AySA es "adecuable en plazos acordes". Es una transferencia de riesgo total hacia el usuario.

La falta de un Régimen de Sanciones Automáticas en este proyecto es lo que rompe el equilibrio del contrato. Mientras que para el usuario la sanción es el embargo o el corte, para la empresa el incumplimiento es "gratis" en términos inmediatos.

Para que este Reglamento fuera justo, debería incluir tres tipos de sanciones que hoy brillan por su ausencia:

Multas por Incumplimiento de Plazos (Art. 24)

Si AYSA no responde tu reclamo en los 10 o 15 días hábiles que fija el Artículo 24, debería aplicarse una sanción pecuniaria automática.

Propuesta técnica: Por cada día de demora en la respuesta, un descuento del 1% en la próxima factura. Sin esto, el "inicio inmediato" de la gestión es solo una frase decorativa.

Crédito por Interrupción o Baja Presión

Siguiendo el modelo aplicado a las distribuidoras eléctricas de concesión nacional, el Reglamento debería establecer:

- Compensación por hora sin servicio: Superadas las 18 horas (que mencionamos antes), AySA debería acreditar automáticamente un monto en la cuenta del usuario, sin que este tenga que ir al ERAS a "comprobar" nada.

Bonificación por Baja Presión: Si la presión es inferior a la técnica obligatoria, el usuario debería pagar una tarifa social o reducida, ya que no está recibiendo el producto por el que paga.

Sanción por Medición Estimada o Errónea

En el marco de la Micromedición (Art. 14 k), si AYSA factura por "consumo presunto" porque no pudo leer el medidor, y luego se comprueba que cobró de más:

- La devolución no debería ser solo el monto nominal, sino con los mismos intereses punitivos que AySA le cobra al usuario cuando se atrasa.

La asimetría del riesgo legal

Situación	Sanción al Usuario (Prevista)	Sanción a AySA (Ausente)
Mora en el Pago	Fuerza Ejecutiva y Embargo (Art. 48).	Ninguna (solo "adecuación" del servicio).

Situación	Sanción al Usuario (Prevista)	Sanción a AySA (Ausente)
Falta de Información	Se lo da por notificado igual (Art. 25).	Puede no responder y no hay multa.
Mal Servicio	Debe seguir pagando el 100% de la tarifa.	Solo debe arreglarlo en un "plazo acorde" (Art. 29).

ARTÍCULO 37. DETERMINACION DE RESPONSABILIDADES

La Concesionaria responderá por la operación, administración y el adecuado mantenimiento de las instalaciones externas. **El Usuario será responsable exclusivo por sus instalaciones internas y su enlace al servicio público.** Respecto del enlace ejecutado por el Usuario perteneciente al inmueble, la Concesionaria podrá intervenir sobre este tramo, en virtud de su emplazamiento en la vía pública, cuando se presuma alguna anomalía y siempre que sea técnicamente factible. Dicha intervención no implicará transferencia dominial ni asunción de responsabilidad por parte de la Concesionaria sobre el mismo.

El artículo dice que el usuario es responsable **exclusivo** por sus instalaciones internas y su **enlace**.

El Problema: El "enlace" es el caño que va desde la red (en la calle) hasta la línea municipal. Aunque ese caño esté **bajo la vereda pública**, si se rompe o tiene una fuga, la responsabilidad (y el costo de la pérdida si tenés medidor) es del usuario.

La Contradicción: El mismo artículo dice que AYSA puede intervenir en ese tramo porque está en la vía pública, pero aclara que hacerlo **"no implica asunción de responsabilidad"**. Es decir: ellos pueden romper para ver, pero si el caño está viejo, el problema es del usuario.

ARTÍCULO 39. FUGAS Y/O PERDIDAS DE AGUA EN INSTALACIONES INTERNAS

En caso de detectarse fugas o pérdidas de agua sobre un tramo de cañerías a bajo responsabilidad del Usuario, la Concesionaria le comunicará al Usuario para que proceda a su reparación en un plazo no mayor de TREINTA (30) días, prorrogable por un plazo equivalente, a solicitud del Usuario. Si el Usuario realizara la reparación dentro de los plazos establecidos,

podrá solicitar la refacturación del volumen de agua consumido, considerando el procedimiento establecido en el Artículo 69 del presente.

El Riesgo: El plazo empieza a correr desde que AySA "detecta" y comunica. Si la comunicación te llega por la App (Art. 25) y el usuario no la ve, puede perder el derecho a la refacturación simplemente por un tema de plazos administrativos.

La Refacturación (Remisión al Art. 69)

La refacturación no es automática. El usuario tiene que **solicitarla**. Si paga la factura inflada por miedo al corte (Art. 58), después recuperar ese dinero puede ser un extenso trámite.

ARTÍCULO 48. FACTURACIÓN Y COBRO

La Concesionaria será la encargada y responsable del cobro de los servicios. A tal efecto, las facturas, liquidaciones o certificados de deuda que emita por los servicios que preste tendrán fuerza ejecutiva en los términos del Art. 78° del Marco Regulatorio, y su cobro judicial se efectuará mediante el procedimiento de ejecución fiscal previsto en los Artículos 604, 605 y concordantes del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación

El Artículo 48 es una pieza clave porque establece el "brazo ejecutor" de la empresa para cobrar las facturas, especialmente en este nuevo esquema de sistema medido.

La "Fuerza Ejecutiva" (Cobro rápido)

Al decir que las facturas tienen fuerza ejecutiva, el reglamento le da a AySA una ventaja procesal enorme. En términos simples:

- No hace falta un juicio largo para demostrar que la deuda.
- La factura en sí misma es suficiente para iniciar un juicio ejecutivo.
- Esto significa que, ante la falta de pago, la empresa puede pedir embargos de cuentas bancarias de forma mucho más rápida que en un juicio civil común.

El Proceso de "Ejecución Fiscal"

El artículo cita los Artículos 604 y 605 del Código Procesal Civil y Comercial de la Nación. Esto implica que:

Las excepciones (defensas) que puede presentar el usuario son muy limitadas (por ejemplo, demostrar que ya pagó, que la deuda prescribió o que hay una falsedad ideológica en el documento).

No se discute "si el agua es cara" o "si el medidor funcionaba mal" en esa instancia; primero se suele exigir el pago o el embargo para luego discutir la cuestión de fondo.

Certificados de Deuda: El artículo menciona que los "certificados de deuda" también tienen fuerza ejecutiva. Esto permite a AySA consolidar deudas viejas y reclamarlas judicialmente con la misma celeridad que una factura del mes. Incluso si un usuario no tiene las facturas físicas de años anteriores, la empresa puede emitir un "Certificado de Deuda". Este documento, por sí solo, es suficiente para iniciar el juicio ejecutivo y solicitar embargos sobre cuentas bancarias o bienes para asegurar el cobro de lo adeudado. Al emitir el certificado para el juicio ejecutivo, consolidan el capital más los intereses acumulados

Prescripción de las deudas

Esta es una de las modificaciones más picantes y recientes. El plazo de 5 años ahora está escrito explícitamente en el Marco Regulatorio, pero es un cambio de reglas de juego muy reciente que genera una fuerte contradicción legal.

Originalmente, el Marco Regulatorio (Ley 26.221) no mencionaba un plazo específico, por lo que se usaba el Código Civil. Sin embargo, con las reformas impulsadas en 2025 (específicamente a través del DNU 493/2025 y el posterior DNU 805/2025 que aprobó el Texto Ordenado del Marco Regulatorio), se introdujo el Artículo 80 bis.

El nuevo Artículo 80 bis dice: *"Las acciones tendientes a obtener el cobro de deudas originadas por la prestación del Servicio Público a cargo de la Concesionaria prescriben a los CINCO (5) años"*.

Antes de esta reforma, la justicia venía fallando a favor de los usuarios aplicando el Código Civil y Comercial de la Nación (Art. 2562), que establece que las deudas que se pagan por años o períodos más cortos (como la luz, el gas o el agua) prescriben a los 2 años.

Concepto	Antes de la reforma (Código Civil)	Ahora (Nuevo Marco Regulatorio AySA)

Concepto	Antes de la reforma (Código Civil)	Ahora (Nuevo Marco Regulatorio AySA)
Plazo de Prescripción	2 años	5 años
Base Legal	Art. 2562 Inc. C - CCyCN	Art. 80 bis - Marco Regulatorio
Efecto para el usuario	La deuda vieja "moría" rápido.	AySA tiene más tiempo para llevarte a juicio ejecutivo.

¿Por qué hicieron este cambio?

Como mencionamos antes, AySA está en un proceso de transición al Sistema Medido y de saneamiento financiero para su privatización.

Aumentar el plazo a 5 años le permite a la empresa "resucitar" deudas que antes estaban dadas por perdidas (las de 2023 o 2024, por ejemplo).

Al combinar esto con el Art. 48 (fuerza ejecutiva), la empresa ahora tiene una ventana de tiempo mucho más larga para embargar cuentas por deudas acumuladas.

ARTÍCULO 53.REMISIÓN Y PAGO DE LAS FACTURAS

La Concesionaria podrá remitir la factura en formato digital, al correo electrónico debidamente declarado a esos efectos, excepto que el Usuario requiera expresamente su envío en soporte físico.

La Concesionaria podrá remitir la facturación a cualquier punto del país, sin cargo alguno para el Usuario y sin que ello implique modificación alguna a los procedimientos establecidos para el ejercicio de los derechos y/o el cumplimiento de las obligaciones establecidos en las normas del Artículo 2 del presente. Las facturas del servicio (Liquidación de Servicio Público) deberán remitirse con la antelación necesaria para que éstas sean recibidas por el Usuario obligado al pago, con no menos de DIEZ (10) días de anticipación a la fecha de vencimiento. Si una

factura no llegara en el tiempo previsto de conformidad con la fecha de ven

cimiento indicada en la factura anterior, subsiste la obligación de pago a la fecha de su vencimiento.

El Artículo 53 es un artículo diseñado para trasladar el riesgo de comunicación al usuario, algo que choca directamente con la protección al usuario.

El Formato Digital como "Default"

El artículo invierte la carga: la factura es digital por defecto.

El riesgo: Si el correo declarado falla, entra en spam o el usuario (especialmente adultos mayores o comercios pequeños) no tiene pericia digital, la factura se considera "remitida".

Comparativa Federal: En los Reglamentos del Usuario de San Juan (OSSE) y Mendoza (AYSAM), la notificación de deuda pesada o aviso de corte sigue exigiendo un soporte físico para asegurar que el usuario sea consciente del riesgo. El Art. 53 de AySA busca despapelizar para ahorrar costos, pero a costa de la seguridad jurídica del usuario.

La excusa de la "Obligación de Pago" sin Factura

Esta es la frase más peligrosa: *"Si una factura no llegara... subsiste la obligación de pago"*.

Qué significa: AySA te obliga a saber de memoria cuándo vence tu factura. Si el sistema de ellos falla y no te mandan el mail, y vos no pagás, te aplican los intereses del Art. 57 y podés caer en el corte. (Art. 58).

Impacto en Liquidez: Esto obliga al usuario a dedicar tiempo extra para "perseguir" la factura. Si no la recibe, tiene que entrar a la web, descargarla y pagarla. Si se olvida, la mora es automática e inexcusable.

"El Derecho al Soporte Físico"

El mismo **Artículo 53** da la llave para reclamar el derecho del usuario a recibir la factura en su domicilio: *"excepto que el Usuario requiera expresamente su envío en soporte físico"*.

Conclusión

El Artículo 53 es la formalización de la **"indefensión digital"**. Mientras en distintas provincias se mantienen el papel como garantía de derechos del usuario, AySA lo vuelve una excepción que el usuario debe pedir.

SECCIÓN VIII INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS

ARTÍCULO 57. – MORA. RÉGIMEN DE RECARGOS E INTERESES

El régimen de recargos e intereses, establecido en el Art. 59 del Marco Regulatorio, es el siguiente:

a) Usuarios Residenciales y Baldíos: Por el período comprendido entre el vencimiento original y hasta el día del efectivo pago, un recargo resarcitorio sobre el monto original facturado equivalente a la Tasa Activa Cartera General Diversas para la Tasa Efectiva Mensual a TREINTA (30) días del Banco de la correspondiente al último día hábil de cada mes, calculada en forma mensual, acumulativa y vencida. Vencido este plazo, el primer mes de mora y hasta el día del efectivo pago, un recargo punitivo del CINCO POR CIENTO (5%) sobre el monto original facturado, que se adicionará al recargo resarcitorio.

Usuarios No Residenciales: Por el período comprendido entre el vencimiento original y hasta el día del efectivo pago, un recargo resarcitorio sobre el monto original facturado equivalente a la Tasa Activa Cartera General Diversas para la Tasa Efectiva Mensual a TREINTA (30) días del Banco de Argentina, correspondiente al último día hábil de cada mes incrementada en un CINCUENTA POR CIENTO (50%), calculada en forma mensual, acumulativa y vencida.

Adicionalmente, y transcurridos los primeros QUINCE (15) días del vencimiento y hasta el primer mes de mora, un recargo punitivo del CINCO POR CIENTO (5%) sobre el monto original facturado. Después del primer mes de mora y hasta el día del efectivo pago este recargo se incrementará al DIEZ POR CIENTO (10%). En el caso de que la Concesionaria inicie la gestión

de cobranza, después del primer mes de mora y hasta el día del efectivo cobro, se establece un recargo del DIEZ POR CIENTO (10%) calculado sobre el monto original más los recargos punitivos y resarcitorios que correspondiera aplicar.

En el caso de que la Concesionaria inicie la gestión de cobranza judicial, después del primer mes de mora y hasta el día del efectivo cobro, se establece un recargo del QUINCE POR CIENTO (15%) calculado sobre el monto original más los recargos punitivos y resarcitorios que correspondiera aplicar, no acumulativo ni adicponible al recargo del párrafo anterior.

Ni la Concesionaria ni sus apoderados podrán exigir al Usuario en mora el pago de otros montos adicionales en concepto de honorarios o compensación de la tasa de justicia aplicada, los que se considerarán incluidos en los recargos aplicados.

El presente régimen de mora es normativa de aplicación específica, por lo

que regirá en todos los casos en que los Usuarios incurran en mora en el pago de las obligaciones a su cargo.

La aplicación del régimen de mora previsto en el presente resulta excluyente de cualquier otra previsión legal al respecto que pudiera encontrarse contemplada en otras normas distintas del Marco Regulatorio y su respectivo régimen tarifario de la concesión.

El Artículo 57 es, probablemente, el intento más agresivo de blindaje legal dentro de todo el reglamento. Es lo que en derecho se llama una cláusula de exclusividad o blindaje normativo, y su objetivo es desactivar cualquier protección externa (incluyendo la Ley de Defensa del Consumidor) para que la "aspiradora de liquidez" de AySA sea imparable.

1. El Objetivo: Anular la Ley 24.240 (LDC)

Cuando el artículo dice que el régimen de mora es "excluyente de cualquier otra previsión legal", está intentando decir: *"No me importa lo que diga la Ley de Defensa del Consumidor o el Código Civil sobre intereses y moras; aquí se hace lo que dice mi Marco Regulatorio"*.

- Por qué lo hacen: La Ley 24.240 suele poner topes a las tasas de interés y protege al usuario de cargos abusivos. AySA quiere aplicar su propia tasa (BNA + 50% + punitivos) sin que un juez pueda decir que es "usuraria" usando otras leyes.

2. La "Trampa" de la Tasa de Interés

- Mora Automática: Al ser excluyente, AySA se asegura de que no necesite una notificación previa para empezar a cobrar intereses carísimos.
- Capitalización de Intereses: El Marco Regulatorio suele permitir mecanismos de anatocismo (cobrar intereses sobre intereses) que el Código Civil y Comercial general prohíbe o limita. Con este artículo, AySA pretende saltarse esa prohibición.

¿Es legal este artículo? (La gran duda)

El reglamento dice que la LDC se aplica de forma supletoria, pero el Art. 57 dice que el régimen de mora es excluyente. Esto es una contradicción interna del reglamento:

1. Si la LDC es supletoria, debería entrar cuando el usuario está en indefensión.

2. Pero el Art. 57 intenta cerrarle la puerta en el momento más crítico: cuando el usuario debe dinero.

Conclusión Jurídica: Este artículo es altamente cuestionable. Una norma administrativa (un reglamento) no puede anular una Ley Nacional de Orden Público (como la 24.240) ni el Código Civil. Es una cláusula que probablemente sea declarada nula por cualquier juez si se llega a juicio, pero AySA la pone para intimar al usuario y obligarlo a pagar tasas abusivas sin protestar. En resumen: El Artículo 57 transforma a AySA en un "acreedor privilegiado y agresivo". No es solo agua; es un instrumento financiero de alta presión que penaliza la falta de liquidez con tasas que superan largamente a la inflación.

ARTÍCULO 58. CORTE DEL SERVICIO

La Concesionaria está facultada, conforme las previsiones establecidas en el Artículo 81 del Marco Regulatorio, para proceder al corte de los servicios por

atrasos en el pago de las facturas correspondientes, sin perjuicio de los cargos por mora e intereses establecidos en el Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el Artículo 2 del presente.

El corte de los servicios procederá cuando la mora incurrida supere los SESENTA (60) días para los Usuarios Residenciales y Baldíos y QUINCE (15) días para los Usuarios No Residenciales, respectivamente, contados desde el segundo vencimiento de la factura pertinente.

Previamente al corte, la Concesionaria deberá cursar una intimación de pago, que podrá ser electrónica, como mínimo con SIETE

(7) días hábiles de anticipación, salvo que medie mora en el pago frente a una intimación judicial o que se

verifique incumplimiento de los compromisos de pago asumidos en el marco de un acuerdo entre el Usuario y la Concesionaria a raíz de una mora anterior. En los casos en que la Concesionaria considere que procede el corte del servicio de desagüe cloacal a un usuario Residencial, previo a toda acción tendiente en tal sentido, deberá dar intervención al Ente Regulator de Agua y Saneamiento (ERAS) sobre dicha medida, el que deberá expedirse en un plazo máximo de QUINCE (15) días.

ARTÍCULO 59. AVISO DE CORTE DE SERVICIO

Previo al Corte del Servicio, la Concesionaria deberá realizar una intimación fehaciente documentada y auditable en los plazos definidos en el Artículo

anterior. Tal intimación dará derecho al cobro del cargo establecido en el

Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el Artículo 2 del presente como Aviso de Corte. Al cursar la intimación previa al corte, la Concesionaria deberá informar la vigencia de la tarifa social a la que pueden acceder aquellos Usuarios que justifiquen no poder afrontar los importes tarifarios correspondientes al Servicio Público prestado, en los términos previstos por el régimen aplicable. El Usuario se considerará notificado a partir de la recepción de la notificación fehaciente en el domicilio registrado ante la Concesionaria, o en su defecto, a partir del rechazo de la misma o del primer intento de entrega fallido por causas imputables al Usuario, según conste en el informe del prestador postal.

El corte del suministro de agua y, especialmente, el de cloacas, no es solo un problema comercial; en Argentina y a nivel regional, choca de frente con un andamiaje de derechos humanos que lo consideran una prestación de existencia necesaria.

El Agua como Derecho Humano Fundamental (ONU y OEA)

A nivel regional e internacional, Argentina está sujeta a tratados que protegen el acceso al agua:

- Observación General N° 15 del PIDESC (ONU): Establece que el agua es un derecho humano esencial para la vida y la salud. El Estado no puede realizar actos que priven de este derecho de forma arbitraria.
- Protocolo de San Salvador (OEA): Argentina lo ratificó. En su artículo 11, reconoce el derecho de toda persona a vivir en un medio ambiente sano y a contar con servicios públicos básicos.

Violación del "Derecho a la Salud" (Constitución Nacional)

El corte de cloacas es mucho más grave que el de agua desde el punto de vista legal:

- Riesgo Epidemiológico: Cortar el desagüe cloacal genera un foco de contaminación inmediata. La justicia argentina ha sostenido que el Estado (y por ende la Concesionaria) no puede generar un riesgo sanitario mayor que el beneficio económico que busca (cobrar la deuda).
- Principio de Progresividad: Una vez que un derecho social (como el acceso a la red de cloacas) fue otorgado, el Estado no puede retroceder arbitrariamente y quitarlo.

El Principio de "Vivienda Digna" y "Dignidad Humana"

La Constitución Nacional (Art. 14 bis) y el Código Civil y Comercial establecen límites a la ejecución de deudas:

- Dignidad del Usuario: No se puede privar a una persona de lo mínimo indispensable para la higiene y la supervivencia.
- Caso de los Comercios: Aunque el proyecto sea más duro con los "No Residenciales", si el local comercial es también el sustento de vida del usuario, el corte puede considerarse una violación al derecho a trabajar y a la propiedad.

Jurisprudencia Argentina: El "Mínimo de Supervivencia"

Existen numerosos fallos donde jueces han ordenado a AySA y otras empresas (como ABSA):

1. Restablecer el servicio inmediatamente: Incluso con deuda, si el usuario prueba que no tiene medios económicos.
2. Prohibición de corte total: Se permite la "restricción" (que salga un hilo de agua), pero nunca el corte absoluto, ya que esto impediría el uso del inodoro y la higiene básica, violando el estándar de trato digno.

El concepto de atentado ambiental aplicado al corte de servicios de saneamiento (cloacas y agua) escala el problema de una simple deuda comercial a una violación de la Salud Pública y la Integridad del Ecosistema.

Cuando AySA (o cualquier prestadora) interrumpe el servicio de desagüe cloacal, no solo está castigando al moroso, sino que está forzando una degradación del entorno que afecta a terceros, lo cual es ilegal bajo la premisa de que "el interés general prima sobre el interés privado de cobro".

Aquí ampliamos los ejes de por qué el Artículo 58 puede ser considerado un promotor de atentados ambientales:

1. El Riesgo Epidemiológico Colectivo

Un sistema cloacal no es un "producto" individual, sino una red sanitaria integrada. Al cortar el servicio:

- Fallas de escurrimiento: Los desechos humanos quedan estancados dentro de la propiedad o comienzan a rebalsar hacia la vía pública (veredas y pluviales).
- Vectores de enfermedades: El estancamiento de efluentes es el caldo de cultivo perfecto para la proliferación de roedores, insectos y bacterias (Cólera, Hepatitis A, Fiebre Tifoidea).
- Daño a terceros: El vecino que sí paga el servicio termina respirando los vapores y conviviendo con la contaminación de quien no pudo pagar, transformando un problema de deuda en un atentado contra la salud de la comunidad.

2. Violación del "Orden Público Ambiental"

En Argentina, la Ley General del Ambiente (Ley 25.675) establece principios que el Reglamento de AySA parece ignorar:

- Principio de Prevención: El Estado debe evitar el daño antes de que ocurra. Cortar las cloacas es "invitar" al daño ambiental.
- Principio de Sustentabilidad: El saneamiento es la base del desarrollo sustentable. Sin cloacas, se contamina el acuífero (Puelche/Pampeano) mediante pozos ciegos improvisados o vertidos directos.
- Responsabilidad Objetiva: Si el corte genera una epidemia o contamina una napa, AySA podría ser civil y penalmente responsable por haber provocado activamente esa situación al interrumpir un servicio de salubridad.

3. El Agua como Solvente de Limpieza Urbana

El corte de agua también es un atentado ambiental porque el agua es el vehículo que limpia el sistema de desagües. Sin agua:

- Los sólidos en las cañerías se secan y obstruyen la red pública.
- El daño a la infraestructura externa (responsabilidad de AySA según el Art. 37) se acelera, lo que eventualmente requerirá obras más costosas que terminarán pagando todos los usuarios a través del Coeficiente K.

Análisis de Conflicto Normativo

Acción del Reglamento	Efecto Ambiental	Ley Superior Vulnerada
-----------------------	------------------	------------------------

Acción del Reglamento	Efecto Ambiental	Ley Superior Vulnerada
Corte de Cloacas	Derrame de efluentes crudos en zona urbana.	Art. 41 Constitución Nacional (Derecho a un ambiente sano).
Corte de Agua	Imposibilidad de higiene y limpieza de redes.	Código Penal (Art. 200) (Envenenamiento o adulteración de aguas).
Plazo de 15 días	Provoca una emergencia sanitaria en tiempos récord.	Ley 25.675 (Principio de Precaución).

Cuando el reglamento de AySA autoriza el corte de servicios esenciales (Art. 58), no solo choca con la Ley 25.675, sino que entra peligrosamente en el terreno del Código Penal Argentino. Provocar un riesgo sanitario de forma consciente para forzar un cobro puede ser encuadrado en delitos contra la seguridad pública.

Aquí detallamos los artículos del Código Penal que "chocan" con la facultad de corte de la empresa:

1. Artículo 200: Envenenamiento o Adulteración

Este artículo castiga a quien envenene, contamine o adultere de un modo peligroso para la salud, aguas potables o sustancias alimenticias.

- El argumento: Al cortar el agua, AySA obliga al usuario a buscar fuentes alternativas (pozos no controlados, agua de lluvia, etc.) o genera el estancamiento de efluentes cloacales. Si ese estancamiento filtra a las napas de agua potable de la zona, la acción de "cortar" se convierte en el origen de la contaminación.

2. Artículo 203: El Delito por Imprudencia o Negligencia

Incluso si AySA alega que no "quiso" enfermar a nadie, este artículo penaliza a quien cause una enfermedad por imprudencia, negligencia o inobservancia de los reglamentos o deberes a su cargo.

- El deber de la empresa: AySA tiene el deber de garantizar la salubridad. Priorizar el cobro de una factura de 15 días (en comercios) sobre el deber de mantener el sistema sanitario funcionando es una inobservancia grave de sus deberes como prestadora de un servicio de existencia necesaria.

3. Artículo 205: Violación de Medidas contra Epidemias

Este artículo reprime a quien viole las medidas adoptadas por las autoridades competentes para impedir la introducción o propagación de una epidemia.

- La contradicción del Estado: Mientras el Ministerio de Salud dicta normas de higiene para prevenir enfermedades, el Reglamento de AySA (autorizado por el mismo Estado) permite cortar el agua, que es la herramienta principal para cumplir esas normas.

El Conflicto de Normas

Acción de AySA (Art. 58)	Consecuencia Técnica	Posible Encuadre Penal
Corte de Cloaca	Rebalse de efluentes y contaminación del suelo.	Art. 200 (Contaminación de modo peligroso).
Corte de Agua a Comercio	Imposibilidad de higiene en manipulación de alimentos.	Art. 203 (Propagación culposa de enfermedad).
Corte por Mora Corta (15 días)	Acción desproporcionada que genera riesgo sanitario.	Abuso de Autoridad (en caso de funcionarios públicos).

ARTÍCULO 61. CIRCUNSTANCIAS EN QUE NO SE APLICA EL CORTE DEL SERVICIO

La Concesionaria no podrá efectuar el corte del servicio en caso de existir un acuerdo vigente con el Usuario sobre el pago del monto adeudado o hubiera una orden expresa del Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS), conforme al procedimiento previamente aprobado por el mismo. En este último caso, el ERAS podrá ordenar a la Concesionaria, en casos imprevistos, extraordinarios y mediante decisión fundada, que suspenda transitoriamente la desconexión. En caso que la Concesionaria hubiere efectuado el corte de los servicios a un

Usuario y se comprobara la improcedencia de la medida, deberá restablecer el servicio en un plazo máximo de CUARENTA Y OCHO (48) horas, debiendo resarcir al Usuario con una suma equivalente al TRES POR CIENTO (3%) del monto total de la última factura emitida, por cada día de atraso desde que se hubiera notificado a la Concesionaria la improcedencia, sin perjuicio de las demás consecuencias que por tal motivo se establezcan en las normas reglamentarias que dicte la Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS). La Concesionaria no ejercerá directamente la facultad de Corte del Servicio respecto de hospitales, sanatorios, cárceles u otros Usuarios sensibles de acuerdo con lo establecido en el Marco Regulatorio y demás normas mencionadas en el Artículo 2 del presente, sean estos públicos o privados. En el caso que alguna de estas instituciones estuviere en mora y la Concesionaria hubiere agotado las instancias para recuperar el crédito, deberá comunicar dicha situación al Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS).

La Concesionaria no ejercerá directamente la facultad de Corte del Servicio o de mediar una solicitud de suspensión transitoria de dicha medida formulada por el Ente Regulador de Agua y Saneamiento (ERAS), aplicable si el Usuario manifiesta no encontrarse en condiciones económicas de afrontar el pago de la tarifa y amerita su evaluación en los términos del Programa de Tarifa Social. La Concesionaria no ejercerá directamente la facultad de Corte del Servicio a todos aquellos usuarios incluidos en el Programa de Tarifa Social con beneficio vigente.

SECCIÓN IX SERVICIO MEDIDO

ARTÍCULO 65. MEDIDORES DE CONSUMOS DOMICILIARIOS

La Concesionaria deberá garantizar al Usuario, mediante la instalación de los instrumentos adecuados, la medición y control de su consumo, conforme las previsiones establecidas en el Marco Regulatorio los planes aprobados y demás normas mencionadas en el Artículo 2 del presente. La Concesionaria aplicará el régimen medido a:

- a. Usuarios no residenciales que puedan ser medidos;
- b. Edificios de propiedad horizontal subdivididos;
- c. Venta de agua en bloque;
- d. A opción de la Concesionaria;
- e. A los Usuarios que opten por ello;

Las opciones definidas en los Incisos d) y e) podrán ser ejercidas por única

vez y en cualquier momento dentro del período de la Concesión. La medición en los Incisos a) y b) se ejercerá según lo determinado en los planes a probados y demás normas mencionadas en el Artículo 2 del presente, por lo que hasta la efectiva medición se continuará facturando bajo el Régimen de Consumo No Medido.

La Concesionaria deberá incluirlo en dicho régimen de facturación dentro de un plazo máximo de SESENTA (60) días. Cuando la opción sea ejercida por la Concesionaria, ésta deberá notificar al Usuario a través de la factura o conjuntamente con ella sobre dicha circunstancia con SESENTA (60) días de anticipación al período en que realice la primera facturación bajo el Régimen de Consumo Medido.

Este Artículo 65 es la piedra angular del cambio de modelo de AySA hacia la micromedición obligatoria. Si lo cruzamos con la comparación que hicimos con otras provincias, aparecen cuestiones legales y operativas muy serias para los usuarios, comerciantes y consorcios.

Los puntos más conflictivos de este artículo:

1. El Inciso "d": El Poder Absoluto de la Empresa

El inciso dice: *"A opción de la Concesionaria"*.

- Qué significa: AySA puede decidir ponerte un medidor mañana mismo sin que vos lo pidas y sin que haya una razón técnica más que su conveniencia recaudatoria.
- Contraste Federal: Como vimos en Santa Fe, el cambio a medido suele requerir una inspección de fugas previa. Aquí, el artículo 65 no obliga a AySA a verificar si tu instalación interna (que suele ser vieja en el AMBA) está en condiciones de soportar un régimen medido sin que te quiebre el bolsillo.

2. Edificios de Propiedad Horizontal (Inciso "b")

Este punto es una "bomba" para las expensas:

- Establece la aplicación del régimen medido a edificios subdivididos.
- El Problema: Si el edificio no tiene medidores individuales por departamento (que es lo más común), AySA mide el caudal total en la entrada. Si un solo vecino tiene una pérdida en un inodoro, el costo se prorratea en las expensas de todos. Esto dispara el costo de vida residencial y comercial (locales en planta baja).

3. El peligro de la Opción Única

El texto dice que las opciones de los incisos d) y e) "*podrán ser ejercidas por única vez*".

- Interpretación: Si vos pedís el medidor (Inciso e) pensando que vas a ahorrar, y después te das cuenta de que pagás más (por pérdidas invisibles o cambio de consumo), no podés volver atrás. Estás "atrapado" en el régimen medido para siempre.

4. Los Plazos: 60 días de "Gracia"

AySA debe notificarte con 60 días de anticipación antes de la primera factura medida.

- Durante esos 60 días, deberías hacer una auditoría técnica de tus caños. Si no lo hacés, la primera factura medida puede ser una sorpresa catastrófica.

El Peligro Oculto: "El Medidor de Aire"

En muchas zonas del AMBA, cuando hay cortes de suministro o baja presión, las cañerías se llenan de aire.

- La falla técnica: Muchos medidores domiciliarios registran el paso de aire como si fuera agua.
- El Art. 65 no dice nada sobre cómo AySA compensará al usuario si el medidor gira por el aire acumulado en la red tras un corte de servicio (que, como vimos, AySA puede hacer a los 15 días).

Este artículo es el motor que alimenta la presión financiera. Al pasar de un cargo fijo (basado en superficie) a uno medido (basado en consumo), AySA se asegura cobrar por cada gota, pero traslada todo el riesgo de la red y las fugas al usuario.

ARTÍCULO 66. CAMBIO DE RÉGIMEN DE FACTURACIÓN A MEDIDO

En los casos de cambio de régimen de facturación de no medido a medido que presenten consumos inusualmente altos y/o variaciones de facturación significativas, la Concesionaria informará al Usuario tal circunstancia a fin de que el mismo proceda a revisar sus instalaciones internas a efectos de constatar la presencia de pérdidas y, de corresponder, proceder a su reparación a su costa. Si el Usuario realizara la reparación dentro de los plazos establecidos en el Art. 39 del presente, podrá solicitar la refacturación del volumen de agua

consumido considerando el procedimiento establecido en el Art. 69 del presente.

El Artículo 66 es el complemento económico del anterior y define quién asume el costo de la tecnología de medición. Si el Art. 65 te obligaba a entrar al sistema, el 66 te dice cuánto te va a costar el "ticket de entrada".

1. El Costo del Medidor: ¿Quién paga?

El reglamento establece que el costo de adquisición, instalación, mantenimiento y renovación de los medidores está a cargo de:

- El Usuario: Cuando este opta por el servicio medido (Inciso e del Art. 65).
- La Concesionaria: Cuando esta decide instalarlo de oficio (Inciso d del Art. 65), pero bajo ciertas condiciones de recupero a través de la tarifa que suelen estar escondidas en los cargos fijos o planes de mejora.

2. El "Cargo por Instalación"

Si sos un comerciante y pedís el medidor para intentar bajar tu factura (creyendo que consumís poco), AySA te facturará el equipo. En el contexto de 2026:

- Impacto en Liquidez: El costo de un medidor homologado y su instalación técnica no es despreciable. Es una inversión de capital (CAPEX) que el pequeño comercio debe desembolsar de golpe.
- Mantenimiento: El usuario es responsable de la custodia del medidor. Si te lo roban (algo común por el valor del bronce/metales) o se rompe por congelamiento, el costo de reposición vuelve a caer sobre vos.

3. La Verificación del Medidor (El Contraste con el Interior)

- Podés pedir la verificación si creés que mide mal, pero si el medidor funciona bien, te cobran el costo del ensayo técnico.
- En provincias como Santa Fe, existe un margen de error a favor del usuario. En el reglamento de AySA, la precisión exigida es muy alta, lo que a veces juega en contra si hay partículas o aire en la red.

ARTÍCULO 69. LECTURA DE MEDIDORES

La Concesionaria procederá a la lectura de los medidores con la periodicidad que requiera la facturación en cada caso.

Posteriormente a la instalación o cambio de un medidor y dentro de un plazo no mayor a QUINCE (15) días, la Concesionaria

procederá a efectuar una primera lectura del medidor en cuya

instancia le dejará al Usuario una constancia indicando fecha y el consumo registrado desde su colocación. Si luego de instalado un

medidor de agua una lectura posterior indicara un consumo

inusualmente alto que pudiera ser atribuido a una fuga en las

instalaciones internas, el usuario deberá informar a la Concesionaria, la qu

e le otorgará un plazo no mayor a TREINTA (30) días para su reparación,

a

partir de dicha notificación, el cual podrá ser prorrogado a solicitud

del usuario por el mismo lapso de tiempo. Una vez que el usuario

haya efectuado la reparación, deberá notificarlo a la concesionaria a

los efectos de la aplicación del procedimiento del presente

artículo respecto de los periodos facturados.

En estos casos se refacturará hasta un máximo de TRES (3) periodos de

lectura (período inmediato anterior a la pérdida detectada, período en insta

ncias de la pérdida detectada y período inmediato posterior a la pérdida de

tectada), siempre y cuando dicha fuga hubiese sido reparada dentro

del plazo fijado originariamente.

Los períodos sujetos a refacturación se ajustarán considerando el consum

o del período inmediato posterior a la reparación a la pérdida.

La Concesionaria no deberá corregir la factura cuando la pérdida fuera

causada por la negligencia reiterada y comprobada del Usuario.

En aquellos casos en los cuales la Concesionaria no pudiera realizar la

lectura del medidor, estimará el consumo considerando el consumo del

período inmediato anterior, con un máximo de tres períodos al año,

pudiendo extenderse en aquellos casos donde no fuese posible obtener la

respectiva lectura. En todos los casos, de no contarse con un historial de

consumo, se facturará de acuerdo con el consumo diario medio que

registre el inmueble en un período posterior y que no sea objeto

de reclamo.

"La Concesionaria no deberá corregir la factura cuando la pérdida fuera causada por la negligencia reiterada".

Subjetividad: ¿Qué es negligencia reiterada? Si se rompe el flotador del tanque dos veces en un año, AySA podría negar la refacturación del Art. 69 alegando que el usuario no mantiene sus instalaciones.

La imprecisión del artículo favorece la discrecionalidad de la empresa con un posible perjuicio para el usuario.

“ En aquellos casos en los cuales la Concesionaria no pudiera realizar la lectura del medidor....”

Cuáles pueden ser las causas de que la empresa no pueda leer el medidor. En este caso, la imprecisión favorece la falla de la empresa en la lectura de los medidores.

El reconocimiento de una pérdida con una antigüedad de 3 periodos de lectura, puede no ajustarse a la realidad, tanto en más como en menos. Debiera decir que se ajustarán los valores de consumo de agua, cuando de las lecturas de las facturas precedentes a la detección de la pérdida, se advirtiera un salto abrupto en el consumo de agua que pueden ser de 3 o más periodos.

CONCLUSIONES

Del análisis pormenorizado del Reglamento del Usuario propuesto por la empresa AYSA puesto a consideración de la Sindicatura de Usuarios surgen las siguientes consideraciones:

Artículo 2°: Impone un orden jerárquico inferior a la Ley 24.240, de Defensa del Consumidor, al disponer que se aplicará en forma supletoria en aquellas cuestiones no contempladas en el Reglamento del Usuario. Por el contrario la Ley 24.240, es de Orden Público y tiene jerarquía superior a cualquier reglamento administrativo,

Artículo 3°, inciso e): Define los puntos de atención de AYSA que podrán ser fijos o móviles. En la práctica, AYSA ha desmantelado toda su red de cercanía, cerrando todas las oficinas de atención al usuario excepto su sede central y disponiendo puestos móviles rotativos en los distritos de su área de concesión, que resultan irrelevantes para atender la demanda de los usuarios.

Artículo 8°, Condiciones de la prestación del Servicio, inciso b, Presión de agua: Establece la obligatoriedad de prestar el servicio las 24 horas del día pero, ante el eventual incumplimiento no dispone penalidades que sancionen al concesionario. En derecho, una norma que establece un deber pero no una consecuencia ante su incumplimiento se considera una norma imperfecta.

Artículo 8°, Condiciones de la prestación del Servicio, inciso e): Interrupción del Servicio: El proyecto establece que ante la interrupción del servicio la obligación de asistencia a cargo de AYSA recién se dispara

tras 18 horas continuas de interrupción, siempre que la capacidad operativa de la empresa lo permita.

Artículo 13° Derechos de los Usuarios, inciso i)

AYSA ya no tiene la obligación de enviarle la factura en papel al usuario a menos que éste lo pida formalmente. Consecuencia: Si el usuario no tiene mail o si cambió de mail o el mensaje se fue al Spam o simplemente no revisa la casilla "debidamente declarada", la factura se considera legalmente notificada. El riesgo: Entrar en mora y llegar a una instancia de juicio ejecutivo sin haber visto nunca la factura física en la puerta de su casa o local.

Artículo 14°, Obligaciones de los Usuarios:

AYSA *puede* mandar la factura por mail y el usuario está obligado a mantener ese mail actualizado, con lo cual si el mail le llega al spam, si perdió la contraseña de su casilla, o si simplemente dejó de usarla y no avisó, la culpa es del usuario. La factura se considera "notificada fehacientemente" porque el usuario incumplió su obligación de mantener el dato actualizado.

Artículo 15, Solicitud de Factibilidad técnica de los servicios:

En el caso que una conexión no tenga factibilidad el usuario que construya las obras bajo proyecto y supervisión de la empresa, deberá cederlas gratuita, lisa y llanamente, sin ninguna compensación. El usuario paga la obra, la cede gratuitamente a AYSA y luego paga la factura por un servicio que financió.

Artículo 16° inciso e) Deberes de la Concesionaria

Al decir que se instalarán cañillas públicas donde no sea "factible técnicamente" la conexión domiciliaria, AySA se libera de la obligación de extender la red de cañerías interna en barrios populares o zonas periféricas.

El impacto: Para el usuario, esto significa que el agua deja de ser un servicio que llega a la cocina o el baño, para ser un recurso que hay que ir a buscar.

Artículo 17°, inciso k) Atribuciones y derechos de la concesionaria: Podrá optar por la micromedición

Al decir que la Concesionaria "podrá optar", el reglamento le da el poder de decidir a quién y cuándo ponerle un medidor, no se prevé un programa integral de instalación de medidores que alcance a la totalidad de los usuarios.

Artículo 18° Trato al Usuario

Artículo 21° Canales y Medios para comunicarse o efectuar trámites y/o reclamos a la Concesionaria

En ambos artículos se reitera como posibilidad la atención al usuario en forma presencial, siendo que como se analizó en el artículo 2°, la empresa ha cerrado todas las oficinas de atención al Usuario en todas las localidades en las que tiene área de concesión. La reiteración que se produce en distintos artículos del proyecto de Reglamento mencionando a la atención personalizada como una posibilidad cierta contrasta con la realidad efectiva de la empresa que desmanteló todos los centros de atención que disponía.

Artículo 22°, Trámites:

El artículo 22 otorga a la concesionaria la facultad de decidir la modalidad de registro y comunicación con el usuario según el tipo de trámite o consulta, sin que quede establecido para el usuario previamente como se responderá su gestión y a través de que metodología.

Artículo 24°, Tiempo de Respuestas:

La Concesionaria informa los plazos de respuesta a los reclamos pero omite el Reclamo por Baja Presión del Agua, que es uno de los más presentados por los usuarios. Al no estar contemplado en el Artículo 24 el reclamo queda "abierto" eternamente. La empresa puede decir que el trámite "se inició de inmediato" (como dice el artículo anterior), pero nunca darle un cierre técnico porque no tiene un plazo legal que la obligue a normalizar la presión en 24 o 48 horas.

Artículo 25°, Comunicaciones y notificaciones al usuario:

Normalmente, para temas graves (como una deuda que va a juicio), se espera una carta documento o una notificación bajo firma. El Art. 25 rompe esto al decir que la empresa "podrá utilizar cualquier medio". Si mandan un mail y entró en spam, es válido. Si mandan un SMS o un mensaje por la App, es eficaz. La carga de revisar todos esos canales ahora es 100% del usuario.

Artículo 29°, Reclamos ante el Ente Regulador de Agua y Saneamiento

La falta de un Régimen de Sanciones Automáticas en este proyecto es lo que rompe el equilibrio del contrato. Mientras que para el usuario la sanción es el embargo o el corte, para la empresa el incumplimiento es

"gratis" en términos inmediatos. No hay sanciones para ninguno de los incumplimientos de la empresa.

Artículo 48°, Facturación y cobro.

Las facturas, liquidaciones o certificados de deuda que emita por los servicios que preste tendrán fuerza ejecutiva en los términos del Art. 78° del Marco Regulatorio. La factura en sí misma es suficiente para iniciar un juicio ejecutivo. Esto significa que, ante la falta de pago, la empresa puede pedir embargos de cuentas bancarias de forma mucho más rápida que en un juicio civil común.

Artículo 53°, Remisión y pago de las facturas

La Concesionaria podrá remitir la factura en formato digital, al correo electrónico del usuario. Si el correo declarado falla, entra en spam o el usuario (especialmente adultos mayores o comercios pequeños) no tiene pericia digital, la factura se considera "remitida".

Artículo 57°: Mora, régimen de recargos e intereses

El Reglamento contempla una cláusula de exclusividad o blindaje normativo con el objetivo de desactivar cualquier protección externa, incluyendo la Ley de Defensa del Consumidor que impone topes a las tasas de interés que quiere aplicar AYSA.

El proyecto determina una aplicación de intereses en caso de mora con aplicación de punitivos, que resulta totalmente irrazonable, desproporcionada, confiscatoria y traducándose en un enriquecimiento sin causa.-

Todo ello porque directamente se aplica en base a la Ley 26.221, dejando de lado nada más y nada menos que la Ley 24240, de Defensa del Consumidor, que en estos casos resulta directamente aplicable dado el carácter de orden público que la misma establece, como asimismo lo dispuesto por el Código Civil y Comercial de la Nación en su artículo 1094.

CRÍTICAS AL PROYECTO

En consecuencia esta SINDICATURA DE USUARIOS estima que no corresponde aplicar los intereses moratorios, punitivos previsto en el proyecto de REGLAMENTO DEL USUARIO, SINO ÚNICAMENTE lo que específicamente determina la LEY DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR en su artículo 31 que establece para el caso en tratamiento:

"La tasa de interés por mora en facturas de servicios públicos no podrá exceder en más del CINCUENTA POR CIENTO (50%) la tasa pasiva para depósitos a TREINTA (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día del mes anterior a la efectivización del pago."

JURISPRUDENCIA APLICABLE AL TEMA EN TRATAMIENTO:

Como surge de la Jurisprudencia que parcialmente se expone, pues existen otros fallos con similares resultados, es claro que en cuanto a los intereses a aplicar en caso de mora se corresponden a los determinados por la Ley de Defensa del Consumidor y no los pretendidos por la actora AySA, que son los previstos en el Reglamento del Usuario cuya consulta nos fuera requerida.-

**Poder Judicial de la Nación
CAMARA CIVIL - SALA M
38577/2020 AGUA Y SANEAMIENTOS ARGENTINOS S.A. c/
CORDERO, DIEGO MATIAS s/ EJECUCION FISCAL
Buenos Aires, 13 de agosto de 2025.**

A partir de la sanción de la ley 26.361, una de las consecuencias que trajo la reforma a la ley de defensa del consumidor 24.240 fue la aplicación preeminente de dicha norma en aquellos casos en que se encuentren regidos por leyes específicas, como sucede en este caso con la ley 26.2211

Por tanto, la aplicación de la normativa consumerista no es más supletoria, sino de aplicación directa en el caso de resultar más favorable al consumidor, sea ésta la LDC o el régimen específico.

En caso de existir dudas sobre cuál sería la norma aplicable debe estarse por la que sea más favorable al consumidor

Esto quiere decir que en caso de existir una norma más favorable para el usuario del servicio público debe aplicarse sobre la contemplada en el régimen específico que, en este caso, es la ley 26.221 (artículos 25 de la ley 24.240 y 1094 del CCCN).

En ese sentido, el citado artículo 1094 establece una verdadera regla de oro que jerarquiza el derecho del consumidor: en caso de duda sobre la interpretación de este Código o las leyes especiales, prevalece la más favorable al consumidor.

La norma despliega un principio de alcance general para todo el sistema normativo, según el cual toda norma que regule relaciones de consumo debe ser aplicada e interpretada conforme con el principio de protección del consumidor

**26977/2023 AGUA Y SANEAMIENTOS ARGENTINOS S.A. (AYSA)
c/CONSORCIO DE PROPIETARIOS SARMIENTO 944
s /EJECUCION FISCAL**

Buenos Aires, 31 de julio de 2024

Con respecto a los intereses por la suma que prosperó la ejecución, el artículo 79 de la ley 26.221 establece, en su parte pertinente, que “el régimen de recargos e intereses, con carácter resarcitorio y punitorio por mora, así como a efectos de recuperar los costos incurridos por la Concesionaria en razón de las acciones que deba realizar para recuperar los montos adeudados por atraso o falta de pago de los servicios, será el siguiente:...b) Usuarios No residenciales: Por el período comprendido entre el vencimiento original y hasta el día del efectivo pago, un recargo resarcitorio sobre el monto original facturado equivalente a la tasa activa para descuento de documentos comerciales a treinta (30) días del Banco de la Nación Argentina, correspondiente al último día hábil de cada mes incrementada en un cincuenta por ciento (50%), calculada en forma mensual, acumulativa y vencida. Adicionalmente, y transcurridos los primeros quince días del vencimiento y hasta el primer mes de mora, un recargo punitorio del cinco por ciento (5%) sobre el monto original facturado. Después del primer mes de mora y hasta el día del efectivo pago este recargo se incrementará al diez por ciento (10%). En el caso de que la Concesionaria inicie la gestión de cobranza, después del primer mes de mora y hasta el día del efectivo cobro, se establece un recargo del diez por ciento (10%) calculado sobre el monto original más los recargos punitorios y resarcitorios que correspondiera aplicar. En el caso de que la Concesionaria inicie la gestión de cobranza judicial, después del primer mes de mora y hasta el día del efectivo cobro, un recargo del quince por ciento (15%) calculado sobre el monto original más los recargos punitorios y resarcitorios que correspondieran aplicar, no acumulativo ni adiccionario al recargo del párrafo anterior. Ni la Concesionaria ni sus apoderados podrán exigir al Usuario en mora el pago de otros montos adicionales en concepto de honorarios o compensación de la tasa de justicia aplicada los que se considerarán incluidos en los recargos aplicados...”.

Como puede claramente advertirse la acumulación de recargos e intereses previsto por la ley 26.221 carece de razonabilidad, puesto que impone un crecimiento exponencial de la deuda, mediante la capitalización de los intereses, y por sobre ellos se establecen además otros recargos que se les adicionan. De tal manera, cuando se presenta una hipótesis como la aquí analizada, los jueces pueden apartarse de las tasas legales que se invocan, mediante el ejercicio de una facultad propia de los tribunales de la causa, que consiste en morigerar los intereses dispuestos por una norma legal por considerarlos abusivos.

En tal sentido, esta Sala aplicó en casos análogos la tasa moratoria prevista en el artículo 31 de la ley 24.240 (texto según ley 26.361) y adicionó como punitoria la tasa activa cartera general (préstamos) nominal anual vencida a treinta días del Banco de la Nación Argentina , por lo que los agravios serán admitidos con dicho alcance.

Artículo 58° Corte del Servicio

Artículo 59° Aviso de Corte del Servicio

Los puntos más importantes del Reglamento del Usuario propuesto por la empresa AYSA se refieren a la autorización del Corte del Servicio de Agua y Cloacas, que ratifica el proyecto analizado. De ser aprobado, AYSA se convertirá en la primera empresa de agua y saneamiento de Argentina que aplique la restricción total de la provisión de agua al usuario en mora y realice el taponamiento de los desagües cloacales de usuarios en mora.

En la totalidad de las empresas de Agua y Saneamiento que prestan servicios en nuestro país, ya sean de capitales estatales provinciales o municipales o de capitales privados, ninguna empresa produce el corte total del suministro de agua por mora, sino la reducción del caudal de agua suministrada al usuario. Y en ningún caso, se produce el corte del servicio cloacal

A diferencia del régimen federal predominante, donde la notificación de corte debe ser **física y fehaciente** para garantizar el derecho a la salud, el reglamento de AYSA introduce la **notificación digital como mecanismo de indefensión**, permitiendo la ejecución de medidas extremas sin asegurar que el usuario haya tomado conocimiento efectivo de la mora.

En el Proyecto AySA: Si el aviso llega al mail y cae en SPAM, o si la App no tiene las notificaciones activadas, el usuario se entera del corte recién cuando abre la canilla y no sale agua, o peor aún, cuando se le inunda la casa porque le taparon la cloaca.

El reglamento de AySA es **irrazonable**, ya que en provincias con mayor escasez hídrica y estrés climático como Mendoza (Ley 6.044), el Estado garantiza la salud pública mediante la restricción de caudal y prohíbe el corte de cloacas, mientras que AySA pretende medidas extremas que atentan contra la salubridad básica.

El Proyecto de Reglamento de AYSA (Versión 2026) incurre en una manifiesta discriminación geográfica y una violación al principio de igualdad ante la ley (Artículo 16 de la Constitución Nacional). Mientras que en el resto del territorio nacional —desde zonas con extremo estrés

hídrico como Mendoza (Ley 6.044) y San Juan (OSSE), hasta provincias vecinas como

Buenos Aires (ABSA - Decreto. 878/03) — el Estado garantiza la continuidad del servicio cloacal por razones de salud pública y aplica la restricción de caudal en lugar del corte total, AYSA pretende instaurar un régimen de excepción único en el país.

Como prueba de ello, presentamos un Cuadro comparativo de la propuesta de AYSA con lo establecido en distintas provincias argentinas.

Matriz Comparativa de Servicios de Agua y Saneamiento (2026) AySA vs. Estándares Provinciales

Provincia / Empresa	Plazo Corte	Corte de Cloacas	Corte del agua	Medio de Notificación
AMBA AySA	60 días	SÍ (Art. 58)	Corte Total	Digital (App/Mail)
Entre Ríos Obras Sanitarias	60 días	NO	Restricción	Cédula de Notificación de restricción del servicio
Santa Fe (ASSA)	90 días	NO	Restricción (Cepo)	El aviso de mora viene en la factura, pero el preaviso de restricción se envía como una pieza postal separada
Mendoza (AYSAM)	3 Facturas 90 días	NO	Restricción (Cepo)	Se entrega un "Aviso de Corte" en mano o bajo puerta con 48 hs de antelación mínima a la ejecución
Córdoba Aguas Cordobesas	2 Facturas + 10 días.	NO	Restricción (Cepo)	Aviso en Factura
San Juan (OSSE)	3 Facturas (90 días)	NO	Restricción (Cepo)	Acta física en mano
Formosa (Aguas de Formosa)	2 Facturas 60 días	NO	Restricción (Cepo)	Papel / Físico
La Rioja (Aguas Riojanas.)	Indefinido (Laxo)	NO	Restricción	Físico
Buenos Aires ABSA	6 meses	NO	Restricción	Por escrito y fuera de la factura
Catamarca Aguas de Catamarca	2 Facturas vencidas	NO	Limitador de Consumo	Provincia / Empresa

Jujuy Agua de Jujuy	60 días	NO	Limitador de Consumo	Cédula domiciliaria
Provincia / Empresa	Plazo Corte	Corte de Cloacas	Corte del agua	Medio de Notificación
Rio Negro Aguas Rionegrinas	60 días	NO	Limitador de Consumo	Se exige que el usuario reciba la liquidación de deuda y el aviso de restricción por vía postal.
Tucuman SAT	2 a 3 facturas	NO	Restricción	El personal de la empresa debe dejar constancia de la notificación en el inmueble antes de instalar el limitador

A nivel regional e internacional, Argentina está sujeta a tratados que protegen el acceso al agua:

Observación General N° 15 del PIDESC (ONU): Establece que el agua es un derecho humano esencial para la vida y la salud. El Estado no puede realizar actos que priven de este derecho de forma arbitraria.

Protocolo de San Salvador (OEA): Argentina lo ratificó. En su artículo 11, reconoce el derecho de toda persona a vivir en un medio ambiente sano y a contar con servicios públicos básicos.

Violación del "Derecho a la Salud" (Constitución Nacional)

El corte de cloacas es mucho más grave que el de agua desde el punto de vista legal:

Riesgo Epidemiológico: Cortar el desagüe cloacal genera un foco de contaminación inmediata. La justicia argentina ha sostenido que el Estado (y por ende la Concesionaria) no puede generar un riesgo sanitario mayor que el beneficio económico que busca (cobrar la deuda).

Principio de Progresividad: Una vez que un derecho social (como el acceso a la red de cloacas) fue otorgado, el Estado no puede retroceder arbitrariamente y quitarlo.

El Principio de "Vivienda Digna" y "Dignidad Humana" La Constitución Nacional (Art. 14 bis) y el Código Civil y Comercial establecen límites a la ejecución de deudas: Dignidad del Usuario: No se puede privar a una persona de lo mínimo indispensable para la higiene y la supervivencia.

DICTAMEN

Por todo lo analizado exhaustivamente y expuesto en el presente

documento, las Asociaciones de Consumidores que integramos la Sindicatura de Usuarios expresamos nuestra desaprobación al Reglamento del Usuario, presentado por la empresa AYSA, por ser contrario al principio rector de la Ley 26.221, Marco Regulatorio, que estableció que el servicio de agua y cloacas, constituye un Derecho Humano esencial para la vida humana.