

Resolución
N° 196/022

Expediente
N° 0065-69-001-2022

Acta N°
33/2022

VISTO: la Resolución de Ursea N° 367/018 de fecha 04 de diciembre de 2018;

RESULTANDO: I) que por dicho acto administrativo se aprobó la Versión 01 del procedimiento de "Consulta previa Técnica y Comercial a Agentes Regulados", en relación a reclamos y/o denuncias con UTE;

II) que a instancia de la Gerencia General se constituyó un equipo de trabajo con técnicos de Administración Documental, Aspectos Económicos, Energía Eléctrica y Coordinación Legal a efectos de actualizar el mencionado procedimiento;

III) que, la revisión del procedimiento ha sido consensuada con técnicos de UTE;

CONSIDERANDO: que, la Gerencia General comparte lo propuesto, por lo que procede resolver en consecuencia;

ATENTO: a lo expuesto y a lo establecido en la Ley N° 17.598, de 13 de diciembre de 2002, con sus modificativas y la Resolución Ursea N° 37/013,

EL DIRECTORIO de la

Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua

RESUELVE:

- 1) Aprobar la "Versión 02" del procedimiento de "Consulta previa Técnica y Comercial a Agentes Regulados" en relación a reclamos y/o denuncias con UTE, que se adjunta a la presente y forma parte de esta Resolución.
 - 2) Comuníquese y publíquese en el Diario Oficial y en la Web institucional.
-

Aprobado según Acta Referenciada N° 33/2022 de fecha 12/07/2022

Anexos

[Procedimiento Consulta Previa UTE doc version 02-v2.doc](#)

CONSULTA PREVIA TÉCNICA Y COMERCIAL A AGENTES REGULADOS PROCESO DE DENUNCIAS Y RECLAMOS

VERSIÓN: 02

VIGENCIAS:

Versión 00 - Ursea RE N° 107/016 de 10/05/2016

Versión 01 - Ursea RE N° 367/018 de 04/12/2018

Versión 02 - Ursea RE N° xxx/022 de /2022

Responsable de elaboración:	Aprobado por:
Lic. Adm. Ana Arreche (Versión 00 y 01)	UTE RE 19/532
Revisado por Fabiana Gómez, Sebastián Kruk, Rosario Ierardo y Susana Masoller (Versión02)	Ursea Re 107/016 y 367/018

OBJETIVO Y ALCANCE

Describir las acciones a realizar para la consulta previa técnica y comercial a los Agentes Regulados, en cuanto a denuncias y/o reclamos de usuarios/clientes/ciudadanos ante Ursea. Este procedimiento abarca todos los aspectos involucrados, tanto técnicos, comerciales e informáticos.

Este procedimiento es de consulta previa, por lo cual no se considera dentro de los plazos y requerimientos establecidos en las normas vigentes, y no son exigibles más que los establecidos de común acuerdo en el presente procedimiento.

En este caso el alcance es a las consultas realizadas a UTE, quien tratara estos asuntos con una alta prioridad.

ABREVIATURAS

Ursea - Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua

UTE – Administración de Usinas y Trasmisiones Eléctricas del Estado.

DESCRIPCIÓN

RESPONSABLE DE LA ACCION

ACCION

Atención Ciudadana Ursea	10.- Recibir por parte de usuarios/ciudadanos, denuncias o reclamos sobre el accionar de UTE. 20.- Corroborar que la denuncia o reclamo haya sido presentado y contestado previamente por UTE dentro del plazo reglamentario establecido a estos efectos. Una vez vencido el plazo reglamentario, o en caso de haber recibido una respuesta insatisfactoria por parte de UTE, se habilita el reclamo ante la Ursea. (Tener en cuenta excepciones establecidas en Res. Ursea N° 35/017 – problemas de seguridad o salud) 30.- Corroborar que presenta la documentación definida para iniciar el trámite ante Ursea. 40.- De tratarse de reclamos, la información recibida será transmitida a UTE en forma automática a través del propio trámite en línea en la plataforma APIA. El sistema envía un e mail de aviso a los e mails referidos en el párrafo siguiente.
Personal de UTE	De tratarse de denuncias, enviar a UTE, dentro de las 24 hs. de recibido, vía mail a las casillas de correo especificadas a tales efectos (indicadas en el Anexo I), toda la documentación y comunicaciones del usuario/ciudadano que haya presentado ante Ursea. 50.- Recepcionar diariamente la información enviada por la Ursea y aplicar el procedimiento aprobado por Resolución del Directorio de UTE R 19-532 de fecha 14/03/2019. 60.- Analizar el caso para direccionarlo a Comercial o Distribución según corresponda.

Comercial

- 70.- Analizar el caso desde todos los aspectos posibles: Pertinencia de la solicitud, si fue bien resuelta en su momento, posibles perjuicios económicos para el usuario, etc.
- 80.- En cualquiera de los casos, se deberá realizar informes técnicos sustentados en todas las probatorias que correspondan para la fundamentación de las conclusiones. Cada informe técnico deberá contener:
- Análisis de la situación acaecida con la descripción de todas y cada una de las intervenciones de UTE.
 - Informe final del caso con conclusiones concretas acerca de la resolución adoptada.

Este informe deberá remitirse a Ursea antes de los 45 días de recibido en UTE. En todos los casos, la presentación de esta información fuera de estos plazos, dará lugar a la aplicación de la Resolución N° 37/013.

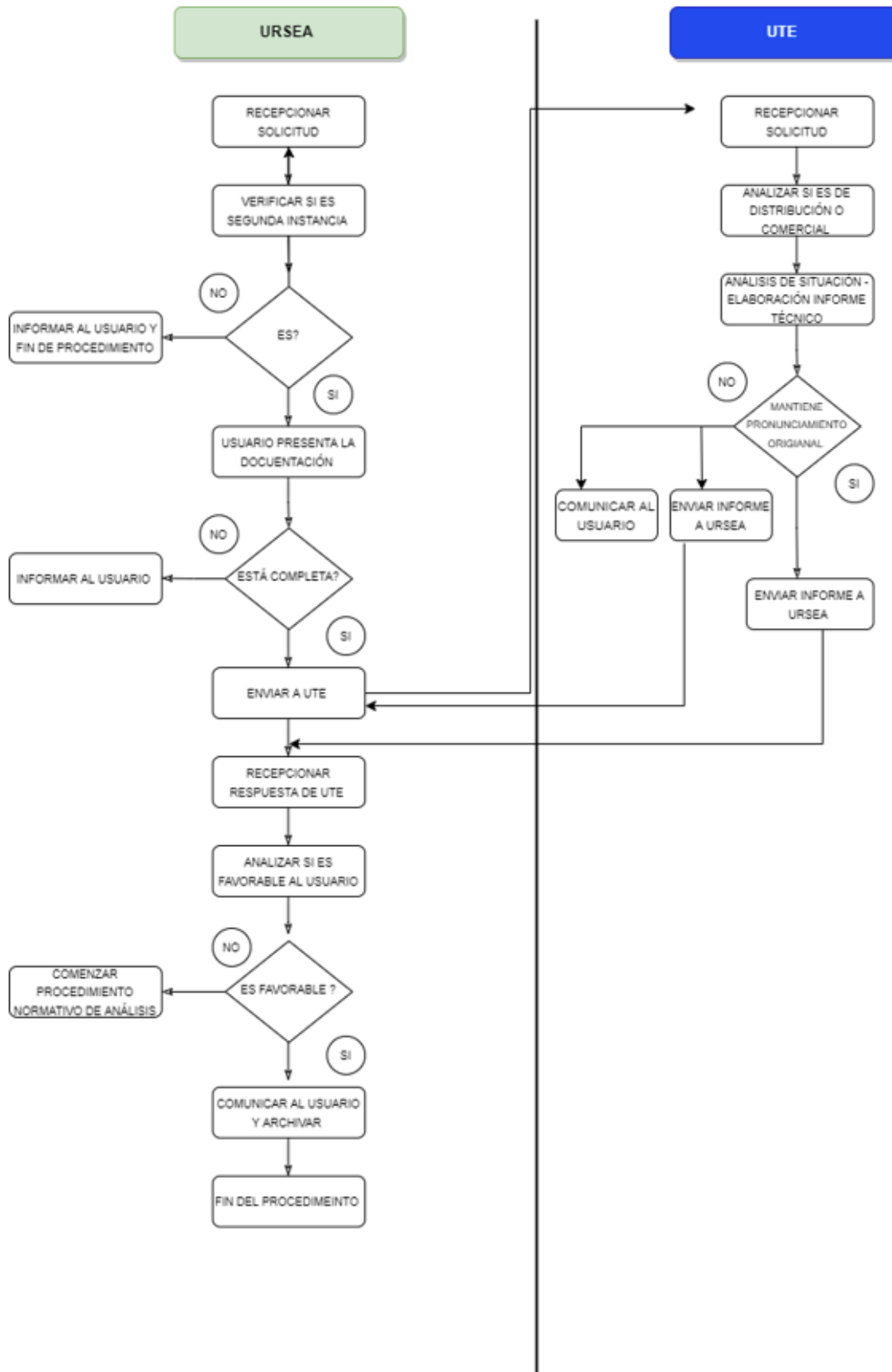
Personal de UTE

- 90.- Si la conclusión del estudio del caso es a favor del Usuario/ciudadano:
- UTE informará al usuario/ciudadano del resultado y
 - UTE comunicará **simultáneamente** a Ursea la conclusión de la consulta recibida en la acción 50.
- 100.-
- Si la conclusión del estudio del caso reafirma la primera resolución de UTE en cuanto a la **no pertinencia** de la solicitud del usuario/ciudadano se deberá adjuntar con el informe de consulta previa toda la documentación o información utilizada para soportar el mismo; en particular, en el Anexo II, se adjunta una clasificación primaria de tipos de reclamos y se lista la información mínima a adjuntar según el tipo.

Atención
Ciudadana Ursea

- 110.- En los casos en que UTE resuelva a favor del usuario/ciudadano, Ursea tomará nota del proceso realizado, comunicará al usuario/ciudadano la resolución adoptada por UTE y dará por finalizado el trámite correspondiente.
- 120.- En los casos en que UTE determine la no pertinencia de la denuncia o reclamo, una vez recibido el dictamen de UTE, el trámite ingresará a los canales usuales de la Ursea y seguirá los procedimientos internos definidos a estos efectos.

FLUJOGRAMA



DEFINICIONES

Denuncia: A los efectos de este procedimiento, es un trámite que permite al ciudadano dar cuenta de alguna situación irregular que perciba relacionada con el servicio brindado por UTE, tenga relación directa o no con el hecho denunciado, sea usuario o no.

Reclamo: A los efectos de este procedimiento, es un trámite que todo usuario puede realizar ante cualquier inconveniente que se le presente con el servicio brindado por UTE y que lo afecte directamente de alguna manera.

MODIFICACIONES

Esta versión elimina los puntos 4 y 7 de la Versión 01 y realiza modificaciones sobre los puntos 2, 3, 5 y 6 de la Versión 01.

ANEXOS

ANEXO I – DIRECCIONES DE E MAIL DE ENVÍO DE INFORMACIÓN DE DENUNCIAS

Montevideo	Interior
gresala@ute.com.uy jmvaldez@ute.com.uy	MIMasullo@ute.com.uy Nrigoli@ute.com.uy RPereda@ute.com.uy licolombo@ute.com.uy

ANEXO II – CLASIFICACION DE TIPOS DE RECLAMOS E INFORMACIÓN TÉCNICA MÍNIMA REQUERIDA

Clasificación del reclamo:
Penalizaciones aplicadas por UTE por uso irregular de la energía eléctrica
Calidad del producto técnico (nivel de tensión)
Calidad del producto técnico (perturbaciones)
Calidad de servicio técnico
Daños a equipamientos y electrodomésticos
Calidad de servicio comercial presupuestación y/o conexiones de nuevos suministros o aumentos de carga
Calidad de servicio comercial errores de facturación - consumos excesivos
Calidad de servicio comercial facturación en base a consumos estimados
Calidad de servicio comercial (problemas con la instalación de enlace)
Calidad de servicio comercial (Problemas con las instalaciones de distribución)
Otros

Información técnica mínima requerida según tipo de reclamos:

Clasificación del reclamo:	Documentación a presentar
Penalizaciones aplicadas por UTE por uso irregular de la energía eléctrica	Acta de Inspección
	Registro Fotográfico u otros medios
	Certificado de Ensayo
	Histórico de consumo
	Detalle de la liquidación de penalización
Calidad del producto técnico (nivel de tensión)	Registro de Tensión en formato digital
	Cantidad de usuarios afectados por el problema
	Ejecución de Obra de mejora en la red mencionada
Calidad del producto técnico (perturbaciones)	Registro de perturbaciones en formato digital
	Cantidad de usuarios afectados por el problema
	Ejecución de Obra de mejora en la red mencionada
	Información Técnica del equipo utilizado para realizar las mediciones
Calidad de servicio técnico - Frecuencia y duración de interrupciones	Valor de indicadores grupales de los últimos 4 semestres
	Valor de indicadores individuales de los últimos 4 semestres
	Listado completo de incidencias de los últimos 4 semestres
	Plan de Mantenimiento
	Obra de Mejora
Daños a equipamientos y electrodomésticos	Cantidad de usuarios afectados de la misma salida de baja tensión que presentaron reclamo por daño eléctrico
	Cantidad de usuarios afectados de la misma subestación de baja tensión
	Incidencias que afectaron al usuario en el período de seis meses previos
	Cantidad total de usuarios alimentados de la misma salida de baja tensión al momento del evento
	Cantidad total de usuarios alimentados de la misma subestación de baja tensión al momento del evento
	Copia de registro de incidencia en SIO

Clasificación del reclamo:	Documentación a presentar
Calidad de servicio comercial presupuestación y/o conexiones de nuevos suministros o aumentos de carga	Potencia contratada
	Tensión del suministro
	Incluye o no Subestación
	Requiere o no modificación de red
	Solicitud específica si es parte de una obra global o colectiva
	Fechas involucradas en el proceso de presupuestación
	Ejecución de obra
Calidad de servicio comercial errores de facturación - consumos excesivos	Copia del presupuesto
	Histórico de facturación en planilla excel
	Informe de Ensayo de Medidor
Calidad de servicio comercial facturación en base a consumos estimados	Reliquidación en planilla excel
	Histórico de facturación dos años en planilla excel
	Comunicación establecida por el RCSDEE
	Compensación por consumos estimados
	Actividad de Campo (Medidor Obsoleto)
Calidad de servicio comercial (problemas con la instalación de enlace)	Modulo de estimación que aplica
	Registro fotográfico
	Antecedentes de la instalación cuando fue ejecutada
Calidad de servicio comercial (Problemas con las instalaciones de distribución)	Antecedentes de la instalación si tuvo modificaciones registradas
	Registro fotográfico
	Antecedentes de la instalación cuando fue ejecutada
	Antecedentes de la instalación si tuvo modificaciones registradas

Notas:

Los registros fotográficos deberán presentarse siempre en formato digital, indicando preferentemente fecha y hora de tomados.

Los registros de tensión deberán presentarse siempre en formato digital (planilla Excel, archivo .txt o similar).

Los históricos de facturación y consumo deberán presentarse siempre en formato digital (planilla Excel o similar).

Toda la información que se presente deberá ser legible, especialmente las impresiones de pantalla de los distintos sistemas informáticos de UTE.

ANEXO III – DETALLE EXPLICATIVO DE LA INFORMACIÓN TÉCNICA MÍNIMA REQUERIDA

Clasificación del reclamo:	Documentación a presentar	Detalle
Penalizaciones aplicadas por UTE por uso irregular de la energía eléctrica	Acta de Inspección	clara y legible, firmada por al menos dos funcionarios intervinientes y por el residente de la finca o local inspeccionado, de ser posible
	Registro Fotográfico u otros medios	Registro fotográfico, u otros medios audiovisuales disponibles (videos, audio, etc.), indicando claramente el elemento en el que se detectó la irregularidad.-
	Certificado de Ensayo	En caso de haber realizado ensayo.
	Histórico de consumo	Incluyendo períodos anteriores y posteriores a la detección de la irregularidad
	Detalle de la liquidación de penalización	Especificar antecedentes del usuario reclamante: si es primera vez o reincidencia
Calidad del producto técnico (nivel de tensión)	Registro de Tensión en formato digital	registro de tensión conforme lo establecido en el Manual de procedimientos para la realización de campañas de medición de tensión vigente a la fecha en el usuario reclamante presentarlo
	Cantidad de usuarios afectados por el problema	Indicar cantidad de usuarios que estarían siendo afectados por el problema planteado en el reclamo, de corresponder
	Ejecución de Obra de mejora en la red mencionada	Informar si se ejecutó, se está ejecutando o está planificado ejecutar una obra de mejora en la red relacionada con el reclamo y en caso afirmativo indicar: 1) Fecha de finalización de la mejora realizada o grado de avance de la obra y fecha prevista para el fin de obra según corresponda 2) Descripción de la obra 3) Relación de la obra con el objeto del reclamo planteado

Clasificación del reclamo:	Documentación a presentar	Detalle
Calidad del producto técnico (perturbaciones)	Registro de perturbaciones en formato digital	registro de tensión conforme lo establecido en el Manual de procedimientos para la realización de campañas de medición de perturbaciones vigente a la fecha en el usuario reclamante presentarlo
	Cantidad de usuarios afectados por el problema	Indicar cantidad de usuarios que estarían siendo afectados por el problema planteado en el reclamo, de corresponder
	Ejecución de Obra de mejora en la red mencionada	Informar si se ejecutó, se está ejecutando o está planificado ejecutar una obra de mejora en la red relacionada con el reclamo y en caso afirmativo indicar: 1) Fecha de finalización de la mejora realizada o grado de avance de la obra y fecha prevista para el fin de obra según corresponda 2) Descripción de la obra 3) Relación de la obra con el objeto del reclamo planteado
	Información técnica del equipo utilizado para realizar las mediciones	Marca, modelo y fecha de calibración
Calidad de servicio técnico - Frecuencia y duración de interrupciones	Valor de indicadores grupales de los últimos 4 semestres	T_{Ca}, F_{Ca}
	Valor de indicadores individuales de los últimos 4 semestres	$T_{Ci}, F_{Ci}, D_{max_i}$
	Listado completo de incidencias de los últimos 4 semestres	Listado completo de incidencias que afectaron al usuario reclamante, con su código de identificación, fecha y hora de inicio, fecha y hora de finalización, duración, indicando aquellas que no corresponde ser contabilizadas (menores a tres minutos, fuerza mayor, transmisión, con tensión, etc...)
	Plan de Mantenimiento	Informe si tiene definido un plan de mantenimiento para las redes que alimentan al usuario reclamante, en cuyo caso informe el grado de ejecución del mismo
	Obra de Mejora	si tiene planificada alguna obra de mejora que se prevea tenga un impacto sobre la calidad del servicio recibida por el usuario reclamante, y en caso afirmativo, informe su grado de avance.

Clasificación del reclamo:	Documentación a presentar	Detalle
Daños a equipamientos y electrodomésticos	Cantidad de usuarios afectados de la misma salida de baja tensión	Informe si otros usuarios de la misma salida de baja tensión que alimenta al usuario reclamante presentaron reclamo por daño de electrodomésticos a consecuencia del evento reclamado en un período de tres meses posteriores al evento reclamado. En caso afirmativo, aportar información con relación a dichos reclamos (cantidad, fecha, motivo de reclamo); se solicita presentar impresión de pantalla de la búsqueda realizada.
	Cantidad de usuarios afectados de la misma subestación de baja tensión	Informe si otros usuarios de la misma salida de baja tensión que alimenta al usuario reclamante presentaron reclamo por daño de electrodomésticos a consecuencia del evento reclamado en un período de tres meses posteriores al evento reclamado. En caso afirmativo, aportar información con relación a dichos reclamos (cantidad, fecha, motivo de reclamo); se solicita presentar impresión de pantalla de la búsqueda realizada.
	Incidencias que afectaron al usuario en el período de seis meses previos	listado completo de incidencias que afectaron al usuario reclamante, con su código de identificación, fecha y hora de inicio, fecha y hora de finalización, duración
	Cantidad total de usuarios alimentados de la misma salida de baja tensión al momento del evento	en el momento que se registró el evento
	Cantidad total de usuarios alimentados de la misma subestación de baja tensión al momento del evento	en el momento que se registró el evento
	Copia de registro de incidencia en SIO	Si el usuario es preciso sobre el día y el incidente que provocó el daño, informe qué aconteció ese día, explicando técnicamente lo ocurrido, indicando si éste evento pudo haber dañado algún equipamiento y aportando las impresiones de pantalla de su sistema SIO correspondientes a dicha incidencia.

Clasificación del reclamo:	Documentación a presentar	Detalle
Calidad de servicio comercial presupuestación y/o conexiones de nuevos suministros o aumentos de carga	Potencia contratada	
	Tensión del suministro	
	Incluye o no Subestación	Conforme Tabla 3 del artículo 70° del RCSDEE
	Requiere o no modificación de red	Conforme Tabla 3 del artículo 70° del RCSDEE
	Solicitud específica si es parte de una obra global o colectiva	Informe si la solicitud específica es parte de una obra global o colectiva, en cuyo caso informar los puntos precedentes para la obra global
	Fechas involucradas en el proceso de presupuestación	Informe detallado de todas las fechas involucradas en el proceso de presupuestación, según corresponda, indicando tiempos asignados al cliente o descontados por tratarse de tiempos de obtención de permisos de otros organismos. En estos últimos casos, adjuntar documentación probatoria (comunicaciones al usuario, solicitudes y concesiones de permisos, etc.)
	Ejecución de obra	Informe detallado de todas las fechas involucradas en el proceso de ejecución, si corresponde, indicando tiempos asignados al cliente o descontados por tratarse de tiempos de obtención de permisos de otros organismos. En estos últimos casos, adjuntar documentación probatoria (comunicaciones al usuario, solicitudes y concesiones de permisos, etc.)
Copia del presupuesto	De estar emitido, copia del presupuesto elaborado, explicando los principales componentes del mismo	

Clasificación del reclamo:	Documentación a presentar	Detalle
Calidad de servicio comercial errores de facturación - consumos excesivos	Histórico de facturación en planilla excel	Presente histórico de la facturación correspondiente al usuario reclamante como mínimo en el último año, explicando motivo de eventuales refacturaciones, de existir éstas e indicando si las mismas corresponden a lecturas reales o son facturaciones de consumos estimados; si hay varios medidores implicados en el caso reclamado, identificación de medidores e histórico de consumo para cada uno de los medidores
	Informe de Ensayo de Medidor	De haberse realizado, indicando el método de ensayo llevado a cabo y presentando los resultados del mismo
	Reliquidación en planilla excel	Si se hubiera producido una re facturación, presentar información sobre la facturación original, la re facturación, aclarando en detalle los criterios utilizados para esta e indicando explícitamente las lecturas utilizadas para la re facturación
Calidad de servicio comercial facturación en base a consumos estimados	Histórico de facturación dos años en planilla excel	Presente histórico de la facturación correspondiente al usuario reclamante en los últimos dos años, de corresponder, indicando si se trata de lecturas reales o estimadas.
	Accesibilidad del medidor	Si, de acuerdo a UTE, el motivo de la estimación responde a “medidor no accesible”, se solicita adjunte prueba documental de la inaccesibilidad del medidor (fotografía, impresión de pantalla de sistemas informáticos indicando que el medidor se encuentra dentro de la propiedad, etc.)
	Comunicación establecida por el RCSDEE	Prueba de haber realizado la comunicación requerida en el artículo 77 del RCSDEE, de corresponder
	Compensación por consumos estimados	Aclare si al usuario reclamante le corresponde compensación por consumos estimados; en caso afirmativo, adjunte cálculo detallado de la correspondiente compensación e impresiones de pantalla acreditando que la misma se haya cargado en su sistema informático.
	Módulo de estimación que aplica	Aclarar preferentemente explícitamente las lecturas que se utilizaron para realizar la/s estimación/es

Clasificación del reclamo:	Documentación a presentar	Detalle
Calidad de servicio comercial (problemas con la instalación de enlace)	Registro fotográfico	
	Antecedentes de la instalación cuando fue ejecutada	
	Plano unifilar	Unifilar con todos los datos técnicos correspondientes (intensidad nominal de ICP, sección nominal de acometida, etc.). Este unifilar será requerido en caso de ser relevante en base al planteo del usuario reclamante
	Antecedentes de la instalación si tuvo modificaciones registradas	
Calidad de servicio comercial (Problemas con las instalaciones de distribución)	Registro fotográfico	
	Antecedentes de la instalación cuando fue ejecutada	
	Antecedentes de la instalación si tuvo modificaciones registradas	
Otros		