

VISTO: el procedimiento para el tratamiento de Denuncias y Reclamos por parte de Atención Ciudadana.

RESULTANDO: I) que la Ley N° 17.598, de 13 de diciembre de 2002, en su redacción actual, cometió a la URSEA recibir, instruir y resolver en vía administrativa y sin perjuicio, las denuncias y reclamos de los usuarios y consumidores respecto a los servicios comprendidos dentro de su competencia que no hayan sido atendidos por los prestadores, así como constituir tribunales arbitrales que diriman conflictos entre partes, a la vez que proteger los derechos de los usuarios y consumidores, pudiendo ejercer las atribuciones conferidas a las autoridades administrativas por la Ley No. 17.250, de 11 de agosto de 2000;

II) que, en ese marco legal la URSEA reguló el procedimiento de Reclamos y Denuncias mediante la Resolución N° 150/013 de 25 de setiembre de 2013;

III) que, por Resolución N° 107/016 de 10 de mayo de 2016, se dispuso un procedimiento de consulta previa técnica y comercial a los Agentes Regulados, en relación a los trámites con UTE, como actividad previa a dar trámite al reclamo y/o denuncia;

IV) que, esta "consulta previa" es un procedimiento con plazos propios, que abarca todos los aspectos involucrados, tanto técnicos, comerciales e informáticos.

CONSIDERANDO: I) que, la "consulta previa" implementada ha tenido buenos resultados, dando soluciones más rápidas al usuario y descongestiona y minimiza los trámites de reclamos a atender por esta Unidad Reguladora;

II) que, se ha acordado establecer un trámite similar con OSE, por lo que procede resolver en consecuencia.

ATENCIÓN: a lo expuesto y a lo establecido en la Ley N° 17.598, de 13 de diciembre de 2002, con las modificativas establecidas en la Ley N° 18.719, de 27 de diciembre de 2010,

EL DIRECTORIO

RESUELVE:

1) Aprobar el procedimiento, que se adjunta, de "Consulta previa Técnica y Comercial a Agentes Regulados", en relación a reclamos y/o denuncias con OSE y forma parte de la presente Resolución.

2) Convalidar todo lo actuado desde el 15 de febrero de 2017, en relación a esta consulta previa con OSE.

3) Comuníquese y oportunamente publíquese en "Novedades" de la Web institucional.

Aprobado según Acta Referenciada N° 07/2017 de fecha 01/03/2017

Anexos

[Consulta previa OSE-URSEA.pdf](#)

PO-AC-CPR02/00

CONSULTA PREVIA TECNICA Y COMERCIAL A AGENTES REGULADOS. PROCESO DE DENUNCIAS Y RECLAMOS

VERSIÓN: 00

VIGENCIA: **15/02/2017**

| | |
|------------------------------------|----------------------------|
| Responsable de elaboración: | Aprobado por: |
| | OSE..... URSEA..... |
| FECHA: 04/05/2016 | FECHA: 00/00/0000 |

0.- 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/persona física o jurídica (en adelante como la persona), 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 y procedimientos vigentes, y no son exigibles más que los establecidos de común acuerdo en el presente procedimiento.

En este caso el alcance refiere a consultas realizadas a OSE, quien tratará estos asuntos con alta prioridad, ya que se trata de interesados no conformes con su actuación.

1.- ABREVIATURAS

URSEA - Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua

OSE – Obras Sanitarias del Estado

2.- DESCRIPCIÓN

| RESPONSABLE DE LA ACCION | ACCION |
|--|---|
| Agente de Atención URSEA | 10.- Recibir por parte de la persona, reclamos comerciales operativos sobre OSE. |
| | 20.- Corroborar que la solicitud haya sido presentada y contestada previamente por OSE. Si no lo fue, indicar a la persona que en primer lugar debe dirigirse a OSE. |
| | 30.- Corroborar que presenta la documentación definida para iniciar la solicitud ante OSE, así como la vinculación entre la persona y el reclamo iniciado por la misma (legitimación). |
| | 40.- Enviar a OSE, dentro de las 24 hs. de recibido, vía mail a la casilla urseaconsultaprevia@ose.com.uy toda la documentación y comunicaciones que la persona haya presentado ante URSEA. |
| Personal de OSE Gestión Estratégica de Quejas | 50.- Recepcionar diariamente los mails enviados. y retener facturas para evitar corte si corresponde |
| | 60.- Analizar el caso para direccionar al área correspondiente (Gerencias de ámbito nacional y Sub Gerencias Comerciales Operativas Regionales) según y si corresponda. |
| Gerencias de ámbito nacional/Sub Gerencias Comerciales Operativas Regionales.OSE | 70.- Analizar el caso desde todos los aspectos posibles para OSE, con la finalidad de ratificar o rectificar lo resuelto cuando la persona se presentó ante OSE. |

- 80.- Se confeccionará, según el caso, el informe comercial, operativo y técnico correspondiente, con el análisis del caso y la prueba de que se disponga. Cada informe antes referido, deberá contener:
- a. Descripción de la situación acaecida con las intervenciones de OSE.
 - b. Informe de cada intervención, con la firma del jerarca responsable directo de la elaboración del informe.
- Personal de OSE
Gestión Estratégica de Quejas
- 90.- Con todos los informes antes indicados, según el caso, se confeccionará un Informe que contendrá las conclusiones concretas acerca de la resolución adoptada. Este informe final deberá de estar firmado por la Gerencia de Gestión de Clientes o, en su ausencia, por Supervisión de Gestión Estratégica de Quejas.
- 100.- Si la conclusión del estudio del caso es a favor de la persona:
- a. OSE informará a la persona del resultado y
 - b. Comunicara a URSEA de dicha conclusión, simultáneamente, y en un plazo no mayor a 30 días calendario de recibida la consulta en la acción 50, con la posibilidad que prorroga por 5 días calendario adicionales.
- 110.- Si la conclusión del estudio del caso ratifica la no pertinencia de la solicitud de la persona:
- a. Se deberá informar a URSEA detalladamente de cada aspecto del caso, con la documentación probatoria respectiva, en un plazo no mayor a 30 días calendario de recibida la consulta en la acción 50, con la posibilidad que prorroga por 5 días calendario adicionales.
 - b. La documentación probatoria será toda la utilizada en el proceso, tal como fotos, impresiones de pantalla, vinculación con las normas y procedimientos en los que se basan, así como en las resoluciones de OSE u órdenes de Servicio jerárquicas.
- Agente de Atención URSEA
- 120.- En los casos en que OSE resuelva a favor de la persona, URSEA tomará nota del proceso realizado, consultará a la persona de su conformidad y dará por finalizada la solicitud. Pasa a la acción 140.
- 130.- En los casos de la no pertinencia de la solicitud, una vez recibida el dictamen de OSE, la misma solicitud, con toda la documentación completa, ingresara a los canales usuales de la URSEA, comenzando desde ese momento a regir lo establecido en el Protocolo de Actuación por reclamos ante URSEA, acordado entre URSEA y OSE. A partir de este momento, URSEA se reserva el derecho de aplicar todas las disposiciones vigentes para cada una de los casos.
- 140.- **FIN DEL PROCEDIMIENTO**

FLUJOGRAMA

3.- DEFINICIONES

Denuncia: Se entiende como denuncia todo perjuicio percibido por una persona, a título personal o como parte de la sociedad.

Reclamación: es aquél perjuicio percibido por el cliente/usuario/ persona física o jurídica que luego de presentado ante OSE no siente conformidad por lo resuelto.

4.- REGISTROS

| Nombre | Código de formato | Responsable de la generación | Responsable del archivo | Plazo |
|--------|-------------------|------------------------------|-------------------------|-------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

5.- MODIFICACIONES

No aplicable.

6.- ANEXOS

No aplicable.

7.- LISTA DE DISTRIBUCION