



# **ANUARIO 2017-2018**

**ANUARIO  
2017-2018**



# ANUARIO 2017-2018

**Contenidos:** Ursea

**Coordinación y realización general:** Comunicaciones Ursea

**ISSN:** 2393-6347

**Diagramación y diseño:** IMPO - Web y Diseño

**Impresión:** Imprimex S.A.

# Índice

Editorial .....	6
<b>MARCO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>8</b>
Integración.....	11
Presupuesto.....	15
Sistema integral de gestión.....	18
Novedades en materia normativa.....	19
<b>ENERGÍA ELÉCTRICA .....</b>	<b>24</b>
Calidad del servicio de distribución de energía eléctrica .....	26
Participación en proyectos e intercambios internacionales .....	33
Seguridad de productos eléctricos de baja tensión .....	33
<b>HIDROCARBUROS.....</b>	<b>38</b>
Combustibles líquidos .....	40
Agrocombustibles .....	43
GLP .....	44
Gas por redes.....	49

<b>AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO .....</b>	<b>52</b>
Calidad del servicio de agua potable .....	54
Proyectos regulatorios.....	59
Coordinación interinstitucional.....	61
Participación en actividades internacionales .....	62
Saneamiento.....	63
<b>REGULACIÓN Y CONTROL DE SEGURIDAD Y CALIDAD DE PRODUCTOS Y EQUIPAMIENTOS .....</b>	<b>64</b>
Generadores de Vapor .....	66
Eficiencia energética en equipamientos eléctricos .....	70
Energía solar térmica .....	73
<b>ATENCIÓN CIUDADANA .....</b>	<b>78</b>
Atención Ciudadana .....	80
<b>MERCADO Y COMPETENCIA.....</b>	<b>84</b>
Mercado y competencia .....	86

# Las reglas dan confianza

«La buena regulación es esencial para la equidad, la eficiencia y la efectividad de las economías. Lograr el funcionamiento de las regulaciones en el interés público es una misión de nunca acabar», comentó Fayezul Choudhury, Director Ejecutivo de la IFAC (*International Federation of Accountants*).

Si bien hay quienes consideran que los mercados pueden autorregularse, también se reconoce que pueden presentar distorsiones que hacen que la autorregulación muchas veces sea difícil o imposible. Por ello, el Estado aparece para establecer una serie de reglas que determinen un equilibrio entre la satisfacción de los usuarios y los beneficios que esperan las empresas.

¿Cómo se puede alcanzar un punto medio en el que los derechos de los usuarios y el crecimiento de las empresas no entren en conflicto?

La teoría de la regulación argumenta que los mercados no son perfectos, por lo tanto las fallas que puedan presentarse en estos justifica la intervención del Estado con el objetivo de priorizar el bienestar social antes que la competencia.

El Estado aparece para garantizar que los servicios públicos se presten con calidad, de manera sustentable y con precios justos, y para ello es fundamental contar con un marco normativo claro, aplicable, robusto y que este se controle y actualice en forma permanente según los principios establecidos en las leyes correspondientes y las políticas fijadas por el Poder Ejecutivo a través de decretos y resoluciones.

El cuerpo normativo central a nivel regulatorio se expresa en los reglamentos que elabora la Ursea, a través de un proceso sistemático, que incluye la Consulta Pública como mecanismo de propuesta de cualquier interesado, para su posterior análisis y pronunciamiento por parte de la entidad reguladora.

Como organismo regulador impulsamos la *confianza* en los mercados desde una visión focalizada en la calidad del servicio al usuario. Nos apoyamos en la interacción permanente con los actores del mercado, con distintos regulados o asociación de regulados, organismos gubernamentales y empresas públicas, mediante la actuación de los profesionales de la regulación que conforman la Ursea.

Hemos fortalecido la atención ciudadana ampliando los medios para realizar reclamos, denuncias y todos los trámites. Es para nosotros un valioso instrumento para identificar oportunidades de mejora y perfeccionamiento de las normativas. El análisis de los reclamos individuales de los ciudadanos, constituye un derecho legítimo de los usuarios.

Es fundamental entender que regular es una forma de establecer confianza y garantías y en ello está puesto nuestro objetivo. Somos un equipo riguroso en la transparencia de los procesos regulatorios implementados apoyados en consultorías expertas en los temas de nuestra competencia.

Estamos convencidos que las reglas claras del mercado generan perspectivas reales y confiables a la sociedad, cualquiera sea la naturaleza de su interés.

Basándonos en la acepción primera de la palabra *confianza*, según el diccionario de la Real Academia Española, que es «esperanza firme que se tiene de alguien o algo» es que sostenemos que para el adecuado funcionamiento de los servicios públicos, se requiere que los agentes regulados y los usuarios tengan confianza en esos sistemas y en los intermediarios.

Por eso la expresión inicial: Las reglas dan confianza.

Ing. César Falcón  
Presidente de Ursea

CAPÍTULO 1

# MARCO INSTITUCIONAL



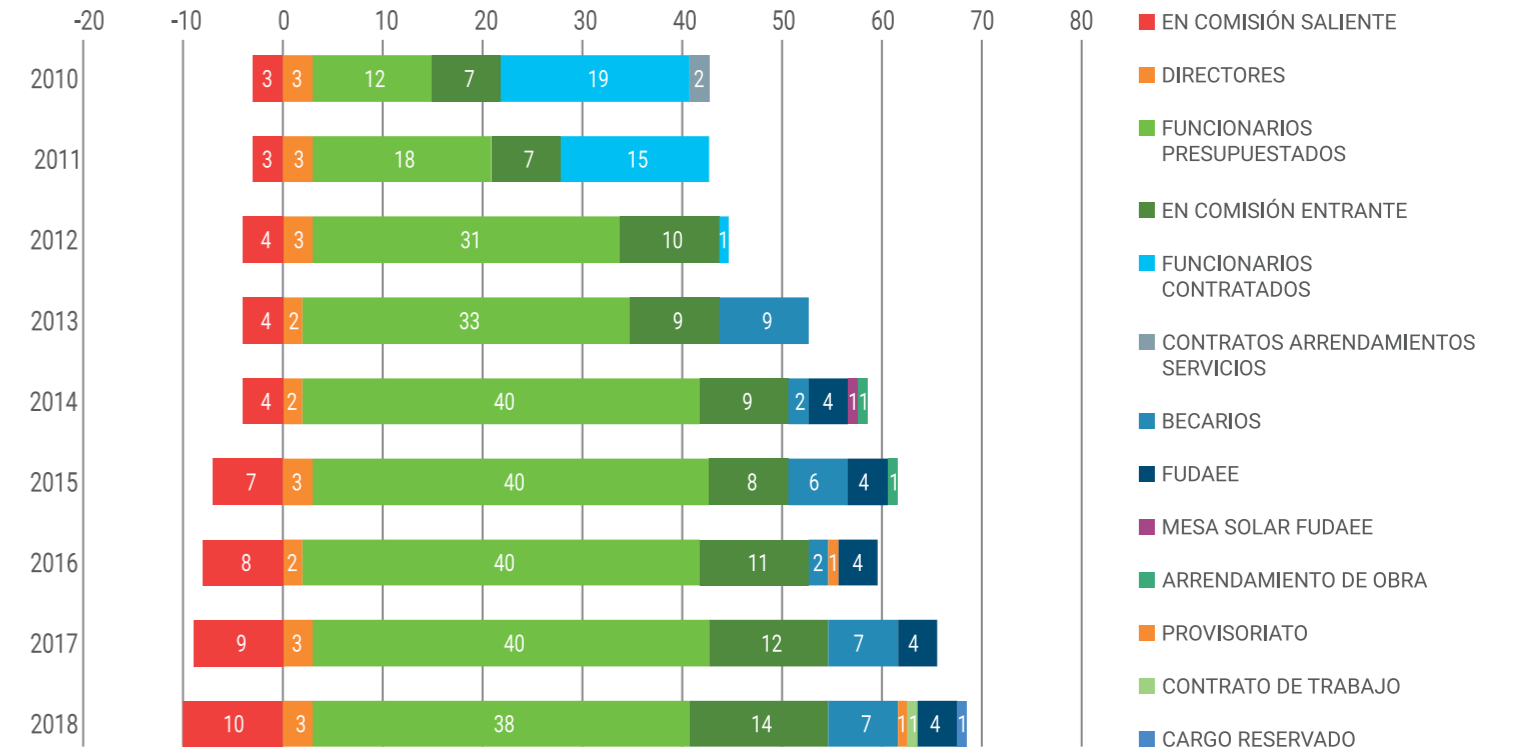




**URSEA**  
 Unidad Reguladora de Servicios  
 de Energía y Agua

## Integración

### Evolución del personal (2010 - 2018)



En el ejercicio 2018, se puede observar una baja en el número de funcionarios presupuestados que se debe a una renuncia, y un funcionario con cargo reservado por poseer un subsidio transitorio por incapacidad parcial.

Las comisiones salientes se reflejan en negativo dado que no forman parte de la fuerza de trabajo en la Ursea, pero siguen siendo funcionarios presupuestados.

### Sesiones de Directorio

#### 2017

Total de Sesiones de Directorio 59, de estas, 15 fueron extraordinarias

Resoluciones Aprobadas 384

En este año el Directorio pasó a tener 3 miembros dado que el 27/12/2017 fue designado el Dr. Fernando Menéndez en calidad de Director. Por lo que el Directorio se conforma por:

Ing. César Falcón / **Presidente**  
 Ing. Gerardo Triunfo / **Vicepresidente**  
 Dr. Fernando Menéndez / **Director**

#### 2018

Total de Sesiones de Directorio 56, de estas, 9 fueron extraordinarias.

Resoluciones Aprobadas 416

Dado que poseemos una estructura pequeña, es difícil implementar políticas de renovación en los puestos de trabajo a medida que estos funcionarios opten por la jubilación.

### Promedio edad

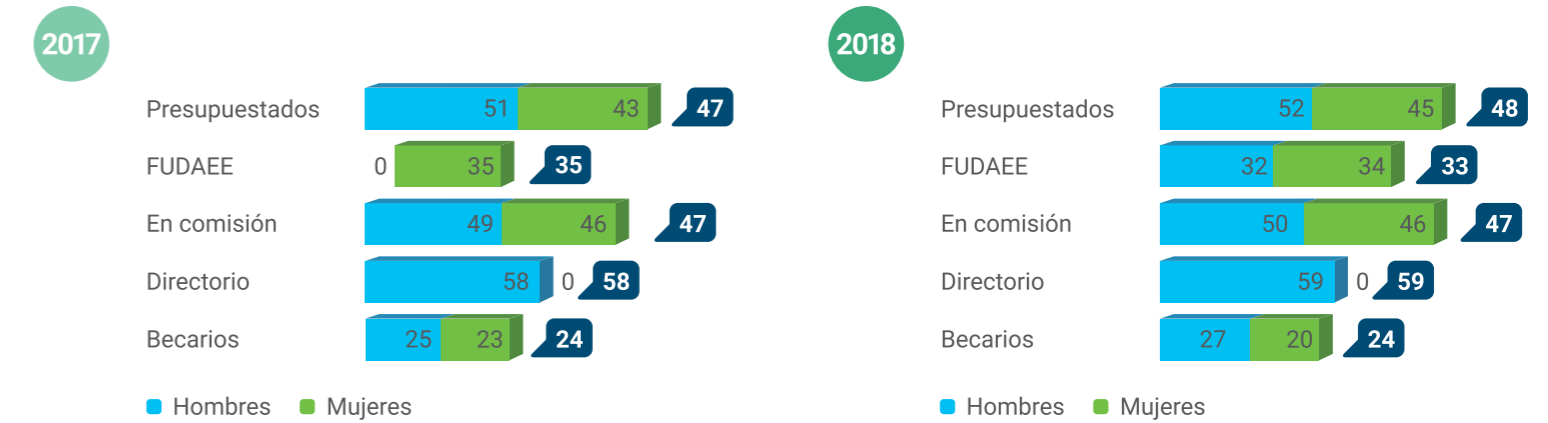
#### 2017

General **44 años**  
 Profesionales **48 años**  
 Administrativos **46 años**

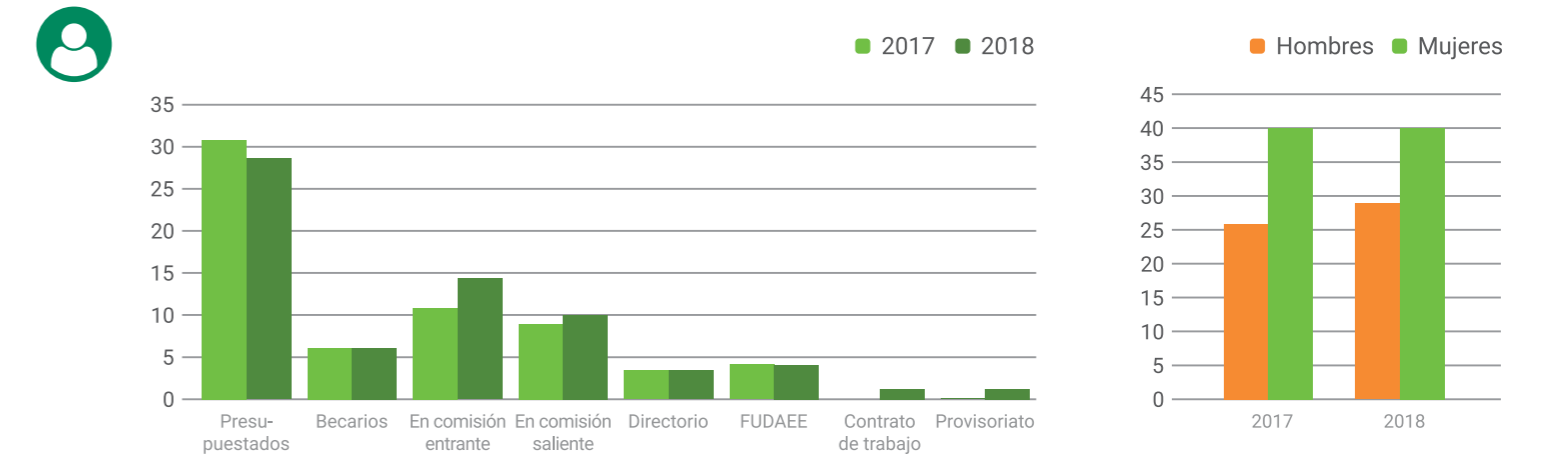
#### 2018

General **45 años**  
 Profesionales **48 años**  
 Administrativos **47 años**

### Promedio edad por género y vínculo

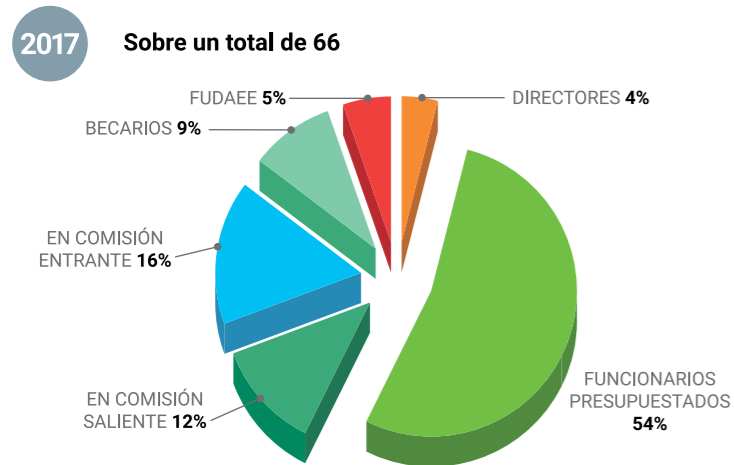


### Composición del personal

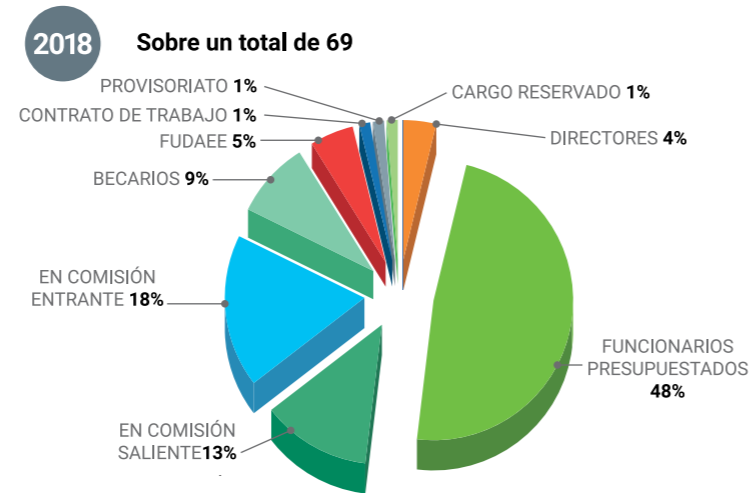




## Funcionario por vínculo



Fuerza de trabajo al 31/12/2017 66 personas (incluye funcionarios, comisión entrante, becarios, Fudae y Directorio).



Fuerza de trabajo al 31/12/2018 69 personas (incluye funcionarios, comisión entrante, becarios, Fudae, Directorio, contrato de trabajo y provisorio).

## Presupuesto

Recaudación (en \$)	2017	2018
Tasa marco regulatorio + canon depositada en CUN*	178.124.167,00	249.990.231,00
Devoluciones art. 192 ley n° 930	49.491.770,00	41.508.808,00
<b>Total recaudación tasa marco regulatorio, sumado devoluciones</b>	<b>227.615.937,00</b>	<b>291.499.039,00</b>
Tasa generadores de vapor	5.329.760,00	5.132.308,00
Sanciones, multas y recargos	49.159.722,00	30.706.624,00
<b>TOTAL</b>	<b>282.105.419,00</b>	<b>327.337.971,00</b>

\*CUN: Cuenta Única Nacional

La Ursea posee tres recursos financieros:

- 1 - Tasa marco regulatorio
- 2 - Sanciones, multas y recargos
- 3 - Tasa generadores de vapor

La recaudación total, incluyendo las devoluciones realizadas a las empresas, representó un incremento de un 16% con respecto al ejercicio 2017.

Analizando el incremento, dentro del recurso tasa marco regulatorio observamos que la recaudación fue por \$ 63.883.102, una de las razones se debió a que la unidad solicitó a las empresas eólicas la presentación de las declaraciones anuales y el pago correspondiente de estas.

Hubo una disminución en la recaudación por tasa de generadores de vapor, sanciones, multas y recargos.



### Crédito presupuestal en \$

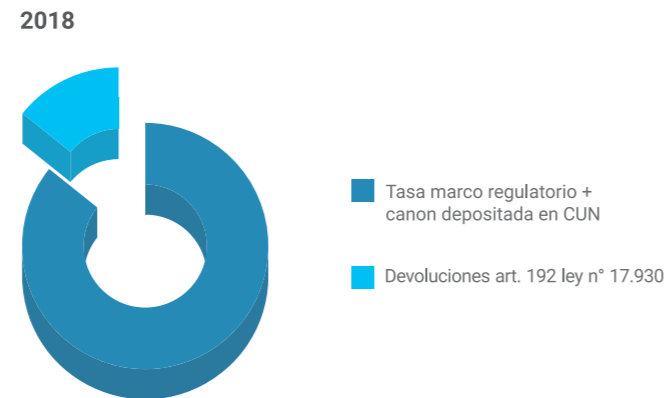
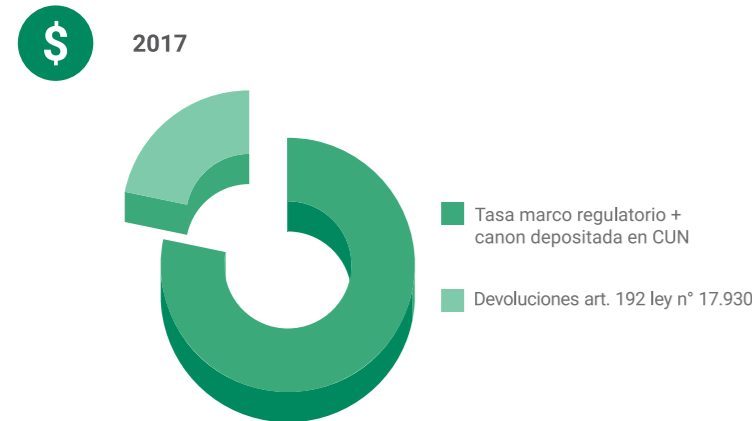
Crédito vigente	2017	2018
Remuneraciones	100.751.877,00	108.292.924,00
Gastos	29.665.657,00	29.706.686,00
Inversiones	10.000.000,00	9.370.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>140.417.534,00</b>	<b>147.369.610,00</b>

Los créditos vigentes aprobados presupuestalmente en el quinquenio, tanto para funcionamiento como para inversiones, permanecen incambiables durante los últimos cinco años. Únicamente Remuneraciones percibe los incrementos salariales dispuestos al inicio de cada ejercicio.

En Funcionamiento – Gastos, solamente se ven incrementados año a año los objetos del servicio públicos (electricidad, telefonía, etc.).

En tanto en Inversiones la “baja del crédito vigente”, se debe a la transferencia de crédito al Inciso para el ejercicio 2018.

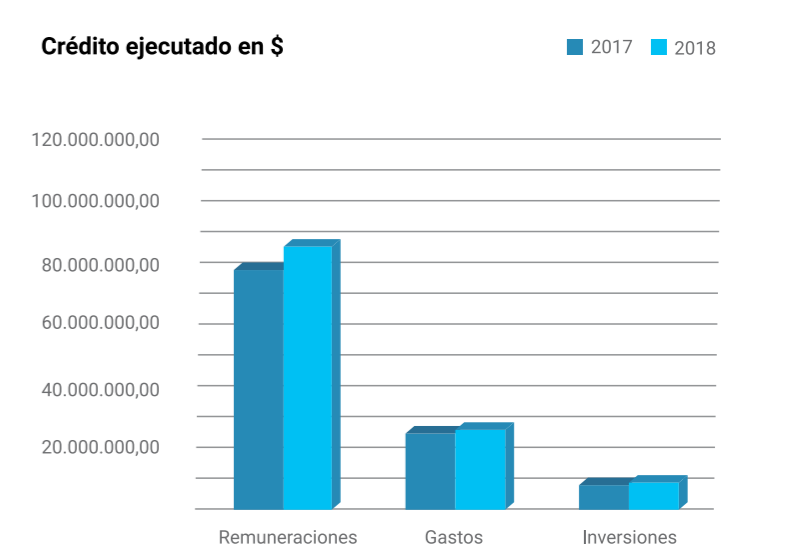
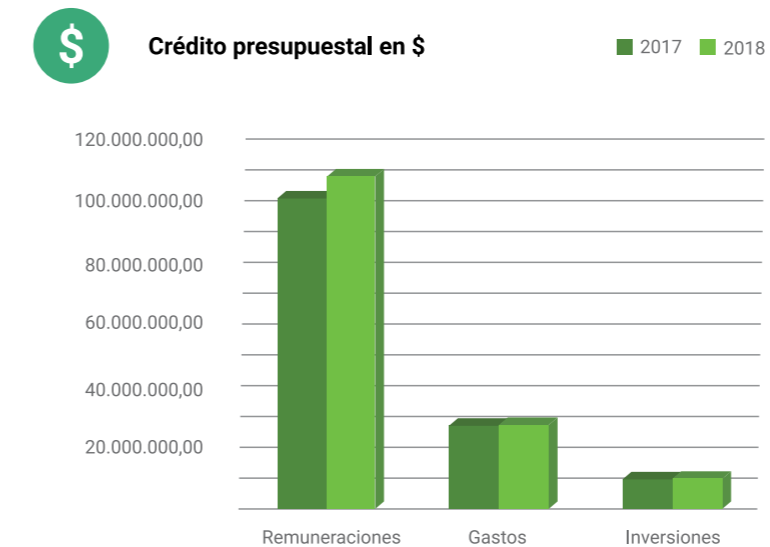
### Peso de devolución a regulados de tasa marco regulatorio



### Crédito ejecutado en \$

Ejecutado	2017	2018
Remuneraciones	77.546.777,00	85.165.399,00
Gastos	24.718.309,00	25.591.195,00
Inversiones	7.691.187,00	8.413.535,00
<b>TOTAL</b>	<b>109.956.273,00</b>	<b>119.170.129,00</b>

Se observa que en 2018 la ejecución fue mayor considerando todos sus objetos. Por tanto se ejecutó el 80%.



## Sistema integral de gestión

### Proyecto informático

Desde el año 2015 la Ursea, con el apoyo técnico de la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (Agesic), se encuentran trabajando en el desarrollo de un nuevo sistema integral de gestión.

El objetivo de este proyecto es facilitar el vínculo con los ciudadanos, así como mejorar la organización, la eficiencia y el seguimiento del trabajo, para una mejor prestación de los servicios que brindamos tanto a los usuarios, como a los diferentes agentes de los sectores regulados.

En los años 2017 y 2018 se implementaron ocho trámites relacionados al área de hidrocarburos, específicamente trámites de GLP (Supergas), que pasaron a realizarse totalmente en línea. Estos, junto a los cambios regulatorios, que se promulgaron, simplificaron sustantivamente las tramitaciones en la Ursea de los distintos agentes de este sector.

### Trámites en línea

El decreto del Poder Ejecutivo n° 184/015, del 14 de julio de 2015, crea la iniciativa *Trámites cien por ciento en línea* procurando impulsar la disponibilidad de los trámites y servicios de la administración central y otras entidades públicas, por vía electrónica. Se estableció la meta de que al año 2020, el cien por ciento de los trámites de la administración central, se puedan realizar totalmente en línea, con trazabilidad completa y pagos en línea.

El objetivo principal de este proyecto es ampliar las vías que tiene el ciudadano para vincularse con el Estado, a través de las tecnologías de la información.

### Principales beneficios:

- Universalización del acceso con la posibilidad de iniciar un trámite desde cualquier parte del país sin restricción de días u horarios (acceso las 24 horas).
- Reducción de costos y tiempos de traslado y espera.
- Conocimiento del estado de avance del trámite.
- Mayor seguridad y transparencia en el proceso.

En el marco de este proyecto y con el objetivo de que los trámites se puedan realizar totalmente en línea, entre los años 2017 y 2018 se implementaron los siguientes:

- Registro de generadores de vapor
- Complemento de registro de generadores de vapor
- Habilitación de generadores de vapor
- Pago de tasas de generadores de vapor
- Consultas web
- Autorización de vehículos afectados al transporte de GLP
- Registro de puestos de venta de combustibles líquidos
- Registro de contratos del mercado de energía eléctrica
- Autorización de etiqueta eficiencia energética
- Excepciones-autorización de etiqueta eficiencia energética
- Inscripción y modificación a base de datos de agentes vinculados a los agrocombustibles.

## Novedades en materia normativa

### Introducción

La competencia regulatoria de la Ursea comprende diversos sectores de actividad, en algunos de estos hubo novedades normativas, ya por el dictado de leyes o por decretos del Poder Ejecutivo. Se destacan aquellas que tienen mayor significación.

La Ursea también tiene potestad de dictar reglas dentro de esa competencia. Destacamos las regulaciones propias aprobadas en los años 2017 y 2018.

### Las principales novedades normativas

#### Sobre leyes y decretos

La ley n° 19.535, del 25 de setiembre de 2017, estableció un régimen legal sistemático y actualizado cuyo objeto es la seguridad de los generadores de vapor, en lo que la Ursea tiene competencia de regulación y control (artículos 18 a 25).

En materia de gas licuado de petróleo (GLP) se dictó el decreto n° 135/017, del 23 de mayo de 2017, que modificó pautas de disponibilidad de recipientes de GLP identificados exigibles a las distribuidoras minoristas, que habían sido previstas en el decreto n° 472/007, del 3 de diciembre de 2007. Así también, encomendó a la Ursea el estudio de modalidades de intercambiabilidad entre envases, a los efectos de implementar una futura reglamentación, en la medida en que aparezcan en el mercado nuevos envases compuestos.

En la temática de abastecimiento de agua potable por redes se aprobó la ley n° 19.658, del 20 de setiembre de 2018, por la que se autorizó el suministro de agua potable a la localidad brasileña de Serrilhada, en los términos dispuestos por el numeral 4) del artículo 47 de la Constitución vigente de la República.

La ley n° 19.730, del 28 de diciembre de 2018, previó que finalizado el plazo de la concesión que detenta Aguas de la Costa S.A., la unidad de gestión desconcentrada de la Administración de las Obras Sanitarias del Estado (OSE) sustituirá de pleno derecho a la concesionaria en todos los contratos de prestación de servicios de agua o saneamiento.

La misma ley autorizó a la Administración de las Obras Sanitarias del Estado (OSE) a contratar, bajo ciertas condiciones y de acuerdo a las necesidades del servicio, a todo el personal técnico, administrativo y obrero que, al 28 de febrero del año 2018, figure en la plantilla de personal, o mantenga relación de dependencia directa bajo otras modalidades contractuales, de la empresa Aguas de la Costa S.A.

El decreto n° 205/017, del 31 de julio de 2017, aprobó el Plan Nacional de Aguas. Con un horizonte temporal situado en el año 2030, dicho plan complementa miradas de corto, mediano y largo plazo para el logro de los diversos objetivos propuestos.

El decreto n° 343/018, del 22 de octubre de 2018, reglamentó la notificación a los propietarios o promitentes compradores de los inmuebles con frente a nuevas redes de saneamiento que se construyan o amplíen, para que procedan a conectar

se a la red en un plazo máximo de 2 años, en el marco de lo estatuido en la ley n° 18.840, del 23 de noviembre de 2011.

### **Sobre reglamentaciones de la Ursea**

A nivel institucional la resolución n° 59/017, del 24 de marzo de 2017, dispuso algunas modificaciones al procedimiento especial de la Ursea en materia de consultas y audiencias públicas sobre anteproyectos de reglamentación.

La resolución n° 35/017, del 7 de marzo de 2017, estableció modificaciones en la tramitación de denuncias o reclamos ante la Ursea respecto a los servicios regulados.

Se ha reglamentado sobre la consulta previa en el caso de los reclamos o denuncias relacionados con la Administración Nacional de Usinas y Trasmisiones Eléctricas (UTE) y la Administración de las Obras Sanitarias del Estado (OSE).

En el período considerado hubo novedades en el Reglamento de Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica, aprobado por la resolución de la Ursea n° 29/003, del 24 de diciembre de 2003.

Como novedad de particular destaque, la resolución de la Ursea n° 297/018, del 25 de setiembre de 2018, incorporó a la reglamentación de la calidad del servicio de distribución eléctrica, la regulación específica en materia de perturbaciones eléctricas en la red de distribución (armónicas, flicker y desbalance), que se suma a la ya existente sobre nivel de tensión.

En el sector eléctrico, la resolución de la Ursea n° 187/018, del 5 de junio de 2018, con el agregado previsto por la resolución n° 360/018, del 22 de noviembre de 2018, efectuó ajustes a la reglamentación sobre calidad del servicio de distribución de energía eléctrica en lo que respecta al procedimiento para la concreción del pago de compensaciones a usuarios afectados, cuando hay incumplimientos a los parámetros de calidad reglamentarios. Se procuró con ello anticipar lo más posible el pago a los usuarios de las compensaciones correspondientes.

En materia de seguridad de productos eléctricos se ajustaron las referencias a normas técnicas en ciertos productos, lo que obra contenido en el Anexo II de la reglamentación.

En la temática de calidad de combustibles líquidos se establecieron modificaciones en especificaciones de los siguientes combustibles: gasoil 50-S, gasoil 10-S, fueloil medio y pesado, gasolinas de aviación grado 100 y gasoil marino. Se aprobaron también las especificaciones del gasoil antártico.

La regulación del gas licuado de petróleo (GLP) tuvo también importantes novedades. La resolución n° 32/017, del 21 de febrero de 2017, estableció las pautas e informaciones requeridas para la presentación de un plan anual operativo, de contingencia y de prelación de restricciones por parte de las empresas envasadoras y las distribuidoras de GLP.

Por su parte, la resolución de la Ursea n° 108/017, del 16 de mayo de 2017, modificó diversos artículos del Reglamento para la prestación de actividades de comercialización ma-

yorista, transporte, envasado, recarga y distribución de GLP (RPA), aprobado por la resolución de la Ursea n° 5/004, del 6 de febrero de 2004, en consonancia con las directivas previstas por el decreto del Poder Ejecutivo n° 423/016, del 26 de diciembre de 2016.

La resolución de la Ursea n° 310/017, del 7 de noviembre de 2017, estableció diversas modificaciones a la reglamentación de las actividades vinculadas al GLP y a aquellas relacionadas con la seguridad técnica. Entre las modificaciones previstas están las atinentes a la habilitación de instalaciones y equipamientos de GLP. Se aprobó también el Reglamento para la puesta en servicio y operación de instalaciones estacionarias de GLP a granel.

En materia de sanciones, la resolución de la Ursea n° 149/017, del 27 de junio de 2017, estableció los criterios para su aplicación ante infracciones en el cumplimiento de los ratios de envases exigibles a las distribuidoras minoristas.

Así también, la resolución de la Ursea n° 154/017, del 29 de junio de 2017 reconfiguró el control periódico de la regularidad del suministro de GLP de las distribuidoras minoristas a instalaciones de GLP y del cumplimiento de la cobertura geográfica exigida a las mismas distribuidoras minoristas, el que pasó a realizarse semestralmente.

Por resolución n° 125/018, del 3 de abril de 2018, la Ursea aprobó reglas que especifican el deber de los agentes del sector de en-

vasado y distribución de gas licuado de petróleo (GLP) de suministrar información contable con fines regulatorios.

Dentro del mismo sector, las resoluciones de la Ursea n° 129/018, del 3 de abril de 2018 y n° 159/018, del 17 de abril de 2018, adoptaron reglas relacionadas con las instalaciones estacionarias de GLP a granel.

La resolución n° 214/018, del 17 de julio de 2018, estableció que las empresas distribuidoras de GLP deberán aportar a la Ursea información desglosada respecto de los cilindros de 45 kilogramos identificados con sus colores.

En materia de suministro de agua potable, por resolución de la Ursea n° 120/018, del 3 de abril de 2018, se aprobó el Reglamento de Planes de seguridad del agua, con el objeto de establecer los requisitos y obligaciones que deben cumplir los prestadores del servicio de distribución para elaborar e implementar planes de seguridad del agua con el fin de garantizar la provisión de agua segura para el consumo humano, a través de un enfoque de evaluación y gestión del riesgo, de acuerdo con las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud.

Se trata de un instrumento jurídico central en la regulación sectorial del agua.

La resolución de la Ursea n° 153/018, del 17 de abril de 2018, realizó una actualización de los criterios sancionatorios ante incumplimientos en materia de etiquetado en eficiencia energética.

Por su parte, la resolución de la Ursea n° 249/018, del 14 de agosto de 2018, reguló las excepciones de autorizaciones al uso de la etiqueta de eficiencia energética.

La resolución de la Ursea n° 304/018, del 25 de setiembre de 2018, previó un procedimiento para regular las acciones a adoptar para el caso en que no se culmine el procedimiento para la verificación de la etiqueta de eficiencia energética mediante la realización de ensayos en laboratorios.

Por resolución n° 242/018, del 7 de agosto de 2018, se establecieron regulaciones atinentes al procedimiento interno a ser cumplido por la Ursea para la emisión de las

constancias de exoneración del cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de promoción de la vivienda de interés social, aprobado por la resolución ministerial n° 636/2014 del 16 de junio de 2014 del Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente (MVOTMA) y sustituido por resolución ministerial n° 434/2017 del 23 de marzo de 2017.

La labor de control de la seguridad de los generadores de vapor motivó el dictado de la resolución de la Ursea n° 157/018, del 17 de abril de 2018, que aprobó el procedimiento a seguir ante situaciones en que esté próximo a vencer o haya vencido el plazo de una habilitación.

CAPÍTULO 2

# ENERGÍA ELÉCTRICA





## Calidad del servicio de distribución de energía eléctrica

La calidad del servicio de distribución de energía eléctrica está reglamentada por la Ursea desde el año 2006. En el Reglamento de Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica (RCSDEE) aprobado, se establecen los indicadores, metas y objetivos de calidad a cumplir por la empresa eléctrica. Estos indicadores son controlados y evaluados en forma semestral por la Ursea.

Los usuarios que tienen una calidad del servicio por debajo de los estándares definidos por la reglamentación, son bonificados por UTE en su facturación, siendo las compensaciones proporcionales al nivel de los apartamentos registrados y a la facturación media de cada usuario. Estas bonificaciones a los clientes son además una señal para el distribuidor, tendientes a orientar su inversión y mejorar su gestión.

El reglamento contempla el control y evaluación de los siguientes aspectos:

a) calidad del servicio técnico (frecuencia y duración de interrupciones del servicio),

b) calidad del producto técnico (nivel de tensión y perturbaciones) y

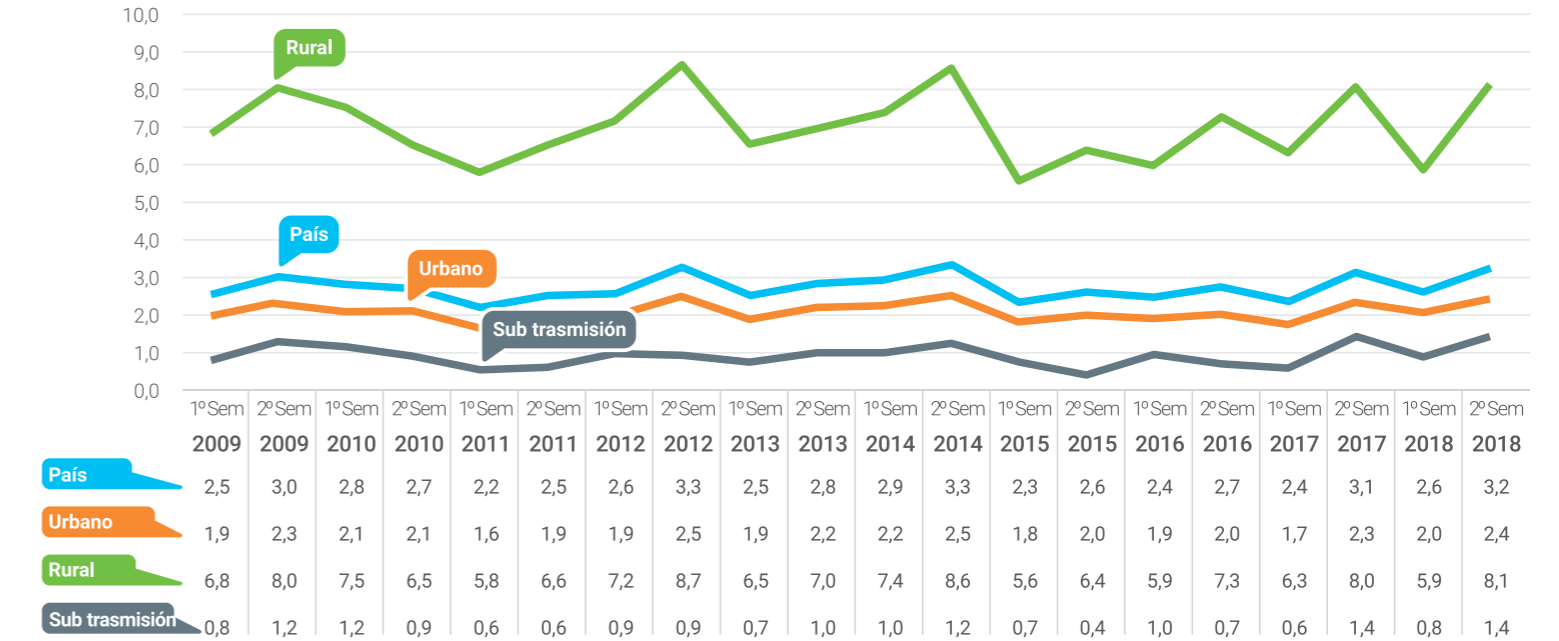
c) calidad del servicio comercial.

La Ursea realiza el análisis, contraste y verificación de la información suministrada por UTE, a efectos de comprobar su exactitud y veracidad; se verifica la información relativa a la calidad del servicio contenida en los sistemas informáticos de UTE (comercial y gestión de incidencias) y se realizan además inspecciones y auditorías a los distintos procesos de gestión técnica y comercial relacionados con el servicio de distribución de energía eléctrica.

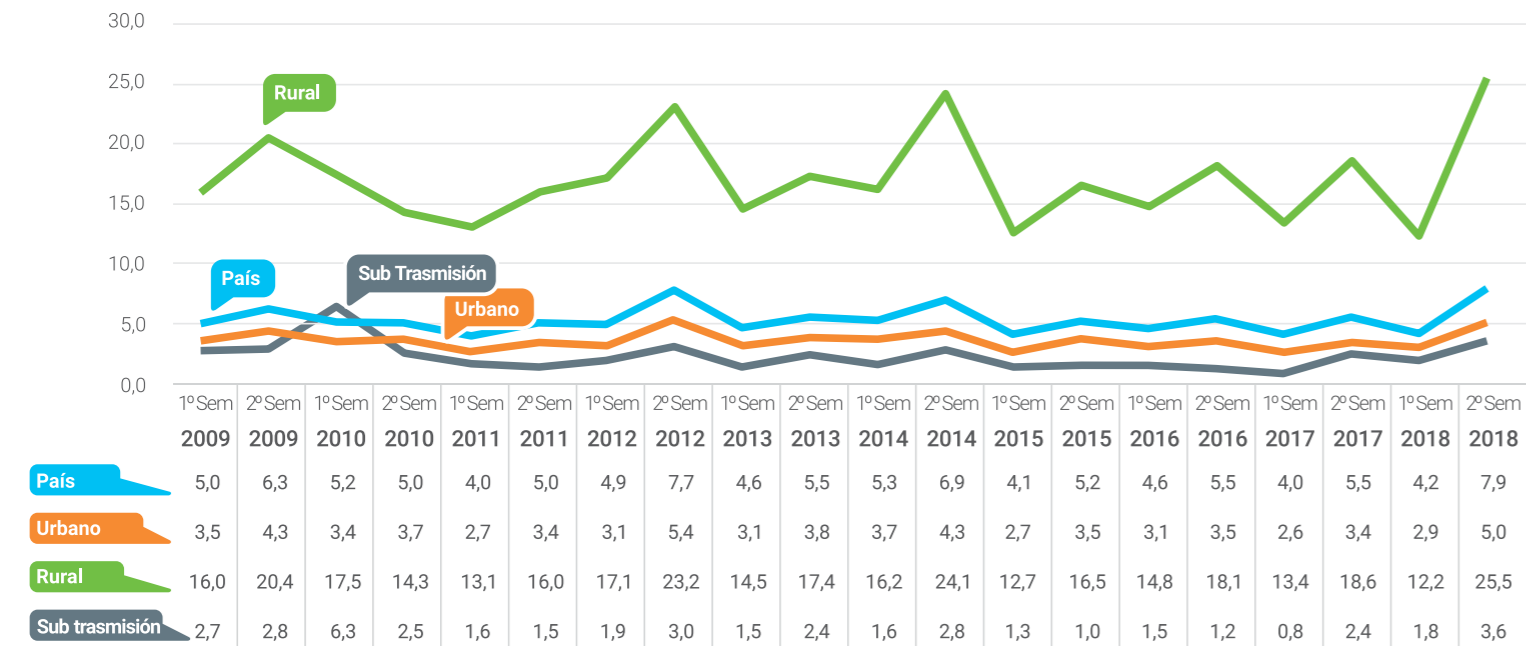
### Evolución de los principales indicadores

Se presenta a continuación la evolución de los indicadores de calidad del servicio técnico, considerando en un único agrupamiento a todos los consumidores del país (indicadores país) y desagregando luego en urbanos conectados en baja o media tensión, rurales conectados en baja o media tensión y consumidores conectados directamente a subtransmisión:

### Frecuencia media de corte por consumidor



### Tiempo medio de corte por consumidor



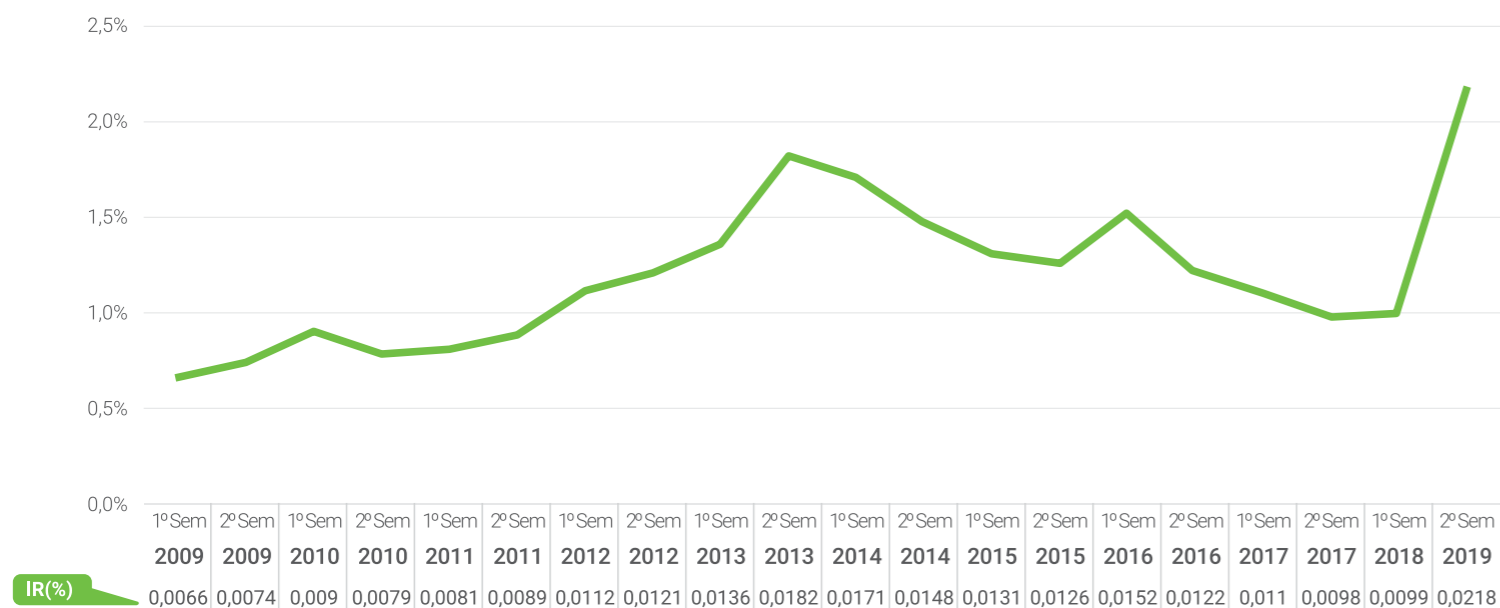
Nota: Indicadores de construcción propia, con base en información suministrada por UTE en el marco del cumplimiento de lo establecido en el Reglamento de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica.

La evolución de los indicadores de calidad de servicio técnico a nivel país muestra en general un nivel de cumplimiento razonable con los valores metaestablecidos en el reglamento.

En relación con el nivel de tensión suministrado por UTE y con el control de este, realizado por la Ursea, en la tabla siguiente se presenta la evolución de la cantidad de registros de tensión realizados, así como el porcentaje de registros fuera del rango admitido.

 Período de control por semestre	 Punto de medida Subestación	 Punto de medida Usuario	 Cantidad de registros realizados	 Porcentaje de registros fuera de rango que generan compensaciones
1° semestre 2009	990	47	1037	0,7
2° semestre 2009	738	127	866	0,9
1° semestre 2010	764	203	867	0,9
2° semestre 2010	472	503	975	1,0
1° semestre 2011	460	555	1015	1,0
2° semestre 2011	492	530	1022	1,4
1° semestre 2012	502	514	1016	2,1
2° semestre 2012	536	533	1069	2,7
1° semestre 2013	536	542	1078	2,5
2° semestre 2013	565	540	1105	1,4
1° semestre 2014	542	532	1074	1,7
2° semestre 2014	486	561	1047	3,2
1° semestre 2015	518	571	1089	0,9
2° semestre 2015	524	571	1095	0,9
1° semestre 2016	599	579	1178	2,1
2° semestre 2016	588	578	1166	1,5
1° semestre 2017	Subestación	592	1190	1,4

### Reclamaciones vs. cantidad total de consumidores (%)



Por último, se muestra la evolución del porcentaje del total de reclamaciones recibidas por UTE, con respecto al total de consumidores. Por información más detallada puede consultarse el *Informe de calidad de servicio de distribución de energía eléctrica*, publicado en nuestro sitio web.

### Compensaciones y sanciones aplicadas

En los casos en que se verificó una calidad del servicio por debajo de las metas establecidas para los distintos aspectos de

la calidad del servicio eléctrico, de acuerdo a lo establecido en el RCSDEE correspondió la aplicación de compensaciones a los usuarios afectados a través de descuentos en sus facturas de consumo eléctrico. Durante 2017 y 2018 se abonaron compensaciones correspondientes a los incumplimientos ocurridos en el período comprendido entre el segundo semestre de 2015 y el primer semestre de 2017 inclusive, totalizando 411.576 compensaciones por un monto total de 5.182.811 USD. A continuación se presenta un cuadro resumen de los principales conceptos por los que se abonaron compensaciones:

 Aspecto controlado	 Cantidad de compensaciones	 Monto total en USD
Presupuesto por nuevo servicio o aumento de carga fuera de plazo	5.761	262.006
Conexión de nuevo servicio o aumento de carga fuera de plazo	4.195	361.028
Reconexión de servicio fuera de plazo	631	13.700
Corte por impago notificado fuera de plazo	800	13.974
Respuesta a reclamos por errores de facturación fuera de plazo	319	15.021
Respuesta a otros reclamos fuera de plazo	4.572	138.393
<b>Incumplimiento de meta de facturas con base a consumos estimados</b>	<b>6.145</b>	<b>138.362</b>
<b>Subtotal Calidad del Servicio Comercial</b>	<b>22.423</b>	<b>942.484</b>
Tiempo y Frecuencia de interrupciones por agrupamientos de consumidores superando metas	20.475	215.046
Interrupciones individuales superando meta de duración máxima	248.424	797.109
Tiempo y Frecuencia de interrupciones por usuario superando metas	104.255	3.005.200
<b>Subtotal Calidad del Servicio Técnico</b>	<b>373.154</b>	<b>4.017.356</b>
Registros de tensión fuera del rango admitido	12.503	164.088
<b>Subtotal Calidad del Producto (nivel de tensión)</b>	<b>15.999</b>	<b>222.971</b>
<b>Total Compensaciones</b>	<b>411.576</b>	<b>5.182.811</b>

Adicionalmente se aplicó a UTE sanciones por un monto total de 12.904 USD por concepto de registros de tensión no realizados, 118.161 USD por casos declarados por UTE como fuerza mayor que no cumplen con los criterios aprobados por el regulador y 9.786 USD por notificación al regulador del acaecimiento o toma de conocimiento de casos de fuerza mayor fuera de plazo.

Las interrupciones del servicio reconocidas como fuerza mayor por la Ursea no se contabilizan en el cálculo de los indicadores de calidad del servicio técnico, por lo que no generan compensaciones.

### Modificaciones normativas más relevantes

Mediante la resolución n° 287/017, de la fecha 24/10/2017, la Ursea actualizó las tablas de intercambio de información, adaptándolas a los nuevos sistemas informáticos de gestión de incidencias (SIO) así como comercial (CC&B) implementados por UTE.

Buscando minimizar el tiempo transcurrido entre la ocurrencia de incumplimientos en materia de calidad del servicio de distribución de energía eléctrica y el pago efectivo de las correspondientes compensaciones económicas, que podía llegar a superar el año de culminado el semestre, en fecha 05/06/2018, la Ursea aprobó su resolución n° 187/018, que modifica en el reglamento de calidad del servicio el procedimiento de análisis de los casos de fuerza mayor presentados por UTE.

La modificación aprobada establece que UTE realice un primer pago de compensaciones, no contabilizando en el cálculo de los indicadores de calidad del servicio técnico la totalidad de

las incidencias declaradas como fuerza mayor. Luego, y atendiendo al pronunciamiento al respecto por parte del regulador, UTE deberá efectuar los ajustes en las compensaciones que puedan corresponder.

Se estima que, con el nuevo procedimiento aprobado, los usuarios afectados por incumplimientos podrán estar percibiendo las correspondientes compensaciones en un plazo de 4 a 5 meses de culminado el semestre.

El sector eléctrico en el Uruguay se ha desarrollado muy dinámicamente en estos últimos años. La incorporación de nueva generación eléctrica de pequeño, mediano y gran porte, especialmente con fuentes de energía renovables, así como la integración al sistema eléctrico de nuevos tipos de usuarios, como ser autoprodutores y microgeneradores, introducen en la red de distribución eléctrica nuevas fuentes de potenciales perturbaciones, pudiendo perjudicar el servicio eléctrico recibido por los usuarios. Se volvió entonces imprescindible contar con una reglamentación en materia de perturbaciones actualizada y adecuadamente adaptada a la realidad que vive el país. Mediante su resolución n° 297/018, de fecha 25/09/2018, la Ursea incorporó a la reglamentación nuevos requisitos técnicos en materia de las siguientes perturbaciones de la tensión de la red de distribución: armónicas, flicker y desbalance.

La nueva reglamentación fue elaborada con el apoyo de la Universidad Nacional de La Plata (UNLP), Facultad de Ingeniería, Instituto de Investigaciones Tecnológicas para redes y equi-

pos eléctricos (IITREE) y sometida a consulta pública entre el 23/07/2018 y el 10/08/2018.

De acuerdo a lo allí establecido, se comenzarán a medir las perturbaciones controladas a partir del 01/01/2020, y se comenzarán a abonar las compensaciones por incumplimientos a partir del 01/01/2023.

En el marco de la difusión de la nueva reglamentación, la Ursea organizó un Seminario de capacitación los días 21 y 22 de noviembre de 2018 dirigido a todos los técnicos involucrados en la temática.

Por último, y atendiendo al desarrollo tecnológico en materia de comunicaciones, la Ursea consideró la propuesta realizada por UTE de incorporar nuevos medios de comunicación con sus usuarios: e-mail, sms y texto a voz, entendiendo que dichos medios se encuentran habilitados y realizando algunas apreciaciones en cuanto a la necesidad de acreditar fehacientemente la comunicación realizada así como preservar el derecho del usuario de adherirse a estos.

### Participación en proyectos e intercambios internacionales

Durante 2017 técnicos de la Ursea participaron activamente en el estudio internacional sobre la Calidad de los servicios de Energía Eléctrica en América Latina, coordinado por la Comisión de Integración Energética Regional (CIER) y financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Dicho estudio procuró relevar la

calidad del servicio eléctrico en América Latina, y permitió a través de un proceso de benchmarking, identificar las mejores prácticas y servir como una herramienta que aporte en la mejora de la calidad del servicio eléctrico para cada uno de los países.

También participaron en el seminario internacional sobre caminos para la excelencia en los servicios de distribución y relacionamiento con los clientes, en el que intercambiaron experiencias con expertos y profesionales de empresas de la región sobre el servicio de distribución de energía eléctrica que prestan.

Durante 2018 y en el marco de un proyecto de cooperación con Aresep (Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos) de Costa Rica sobre estructura tarifaria, técnicos de la Ursea participaron de un intercambio relativo a calidad del servicio de distribución de Energía Eléctrica, presentando la reglamentación vigente en nuestro país y conociendo la vigente en Costa Rica.

### Seguridad de productos eléctricos de baja tensión

En materia de comercialización de equipamiento eléctrico de baja tensión, la reglamentación vigente es el Reglamento de Seguridad de Productos Eléctricos de Baja Tensión (RSPEBT), que establece los requisitos esenciales de seguridad que deben cumplir todos los productos eléctricos de baja tensión que se comercialicen en el país (Anexo 1-Reglamento técnico Mercosur sobre requisitos esenciales de seguridad para productos eléctricos de baja tensión).

El RSPEBT fue aprobado por resolución de la Ursea n° 131/009 del 20 de Agosto de 2009 y modificado en diversas oportunidades.

Los requisitos establecidos en el RSPEBT deben ser cumplidos por todos los productos eléctricos de baja tensión incluidos en el ámbito de aplicación de la reglamentación, teniendo la Ursea la potestad de exigir a fabricantes o importadores que demuestren el efectivo cumplimiento de los requisitos esenciales de seguridad.

Para un subconjunto de productos, listados en los anexos II, V y VI del RSPEBT, se considera que el cumplimiento con lo establecido anteriormente se demuestra mediante el cumplimiento con normas técnicas. Para este subconjunto de productos, la Ursea emite una autorización, con la que es necesario contar para proceder a la comercialización de estos.

### Autorización para la comercialización de productos

En el período informado, se autorizó la comercialización de productos eléctricos de baja tensión conforme el siguiente detalle:



Tipo de productos	Cantidad de modelos autorizados	Cantidad de autorizaciones emitidas	Cantidad de empresas titulares de autorizaciones
Adaptadores	49	17	7
Cables	34	2	2
Calentadores de agua de acumulación	69	21	4
Calentadores de agua instantáneos	0	0	0
Conductos para instalaciones eléctricas	277	21	6
Envolventes de dispositivos	790	35	14
Fichas y Tomacorrientes	140	19	8
Interruptores	120	2	2
Interruptores automáticos para sobrecorrientes	2.165	13	9
Interruptores diferenciales	2.502	13	7
Portalámparas con rosca Edison	76	10	6
Prolongadores eléctricos	37	13	8
<b>Total general</b>	<b>6.259</b>	<b>166</b>	

Al 31/12/2018 22.467 productos eléctricos, correspondientes a 71 empresas fabricantes nacionales e importadores, contaban con la autorización para su comercialización otorgada por la Ursea.

Toda la información correspondiente a los artículos autorizados, con detalle de marcas, modelos y características técnicas de estos, se encuentran accesibles en nuestro sitio web y son referencia para la adjudicación de licitaciones de compra de estos artículos por distintas empresas y organizaciones, así como para dar transparencia y garantizar el cumplimiento de la normativa a usuarios y vendedores.

En el marco de un acuerdo de cooperación interinstitucional entre la Dirección Nacional de Aduanas, el Instituto de Promoción de Inversiones y Exportaciones de Bienes y Servicios (Uruguay XXI) y la Ursea, se implementó la tramitación vía web de autorizaciones por excepción mediante el uso de la plataforma de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), simplificando y transparentando estos trámites para los importadores.

### Fiscalización del cumplimiento de la reglamentación vigente

Manteniendo una presencia fiscalizadora en la comercialización de los artículos eléctricos, se realizaron inspecciones a comercios de todo el país, controlando la comercialización de artículos que cumplan con la normativa.

Adicionalmente, técnicos de la Ursea integraron el comité de acreditación del Organismo Uruguayo de Acreditación (OUA) y acompañaron las auditorías realizadas por este a los Organismos de Certificación de Productos (OCP) registrados ante la Ursea.

### Otras actividades de fiscalización específicas

Buscando asegurar el cumplimiento de la prohibición de la comercialización de productos eléctricos de baja tensión de clase de aislamiento 0 y 01 establecida en la normativa vigente, y en atención al riesgo potencial que dichos productos conlleva, se procedió a inspeccionar los principales comercios de ventas de electrodomésticos.

Adicionalmente, se organizó un plan de difusión de la normativa vigente que implicó una comunicación individualizada a los comerciantes, la publicación de información en el sitio web de la Ursea, así como la realización de un evento de difusión, que se llevó a cabo en fecha 13/09/2018, en el local de la Cámara de Comercio.

### Actualización Normativa

La regulación de la seguridad de artículos eléctricos implica tener vigentes y actualizadas un conjunto de normas técnicas que garantizan esa seguridad.



A esos efectos, técnicos de la Ursea integraron los comités técnicos de UNIT **Vehículos eléctricos** y **Material eléctrico**, en los que se elaboraron o actualizaron las siguientes normas:

- UNIT-IEC 61851-1: 2017, Sistema conductivo de carga para vehículos eléctricos. Parte 1: Requisitos generales.
- UNIT1167: 2017, Sistemas de conductos para la conducción de cables. Requisitos particulares para los sistemas de conductos de acero rígidos dimensionados en pulgadas.
- Serie de normas UNIT-IEC 61386, Sistemas de conductos para la conducción de cables (UNIT-IEC 61386-1: 2008, UNIT-IEC 61386-21: 2002, UNIT-IEC 61386-22: 2002, UNIT-IEC 61386-23: 2002, UNIT-IEC 61386-24: 2004 Y UNIT-IEC 61386-25: 2011).
- UNIT-IEC 61084-1: 2017, Requisitos generales.
- UNIT-IEC 61084-2-1: 2017, Sistemas de canales y conductos para cables destinados a ser montados en paredes o cielorrasos.
- UNIT-IEC 61084-2-2: 2017, Sistemas de canales y conductos destinados a ser instalados debajo, al ras o sobre el suelo.

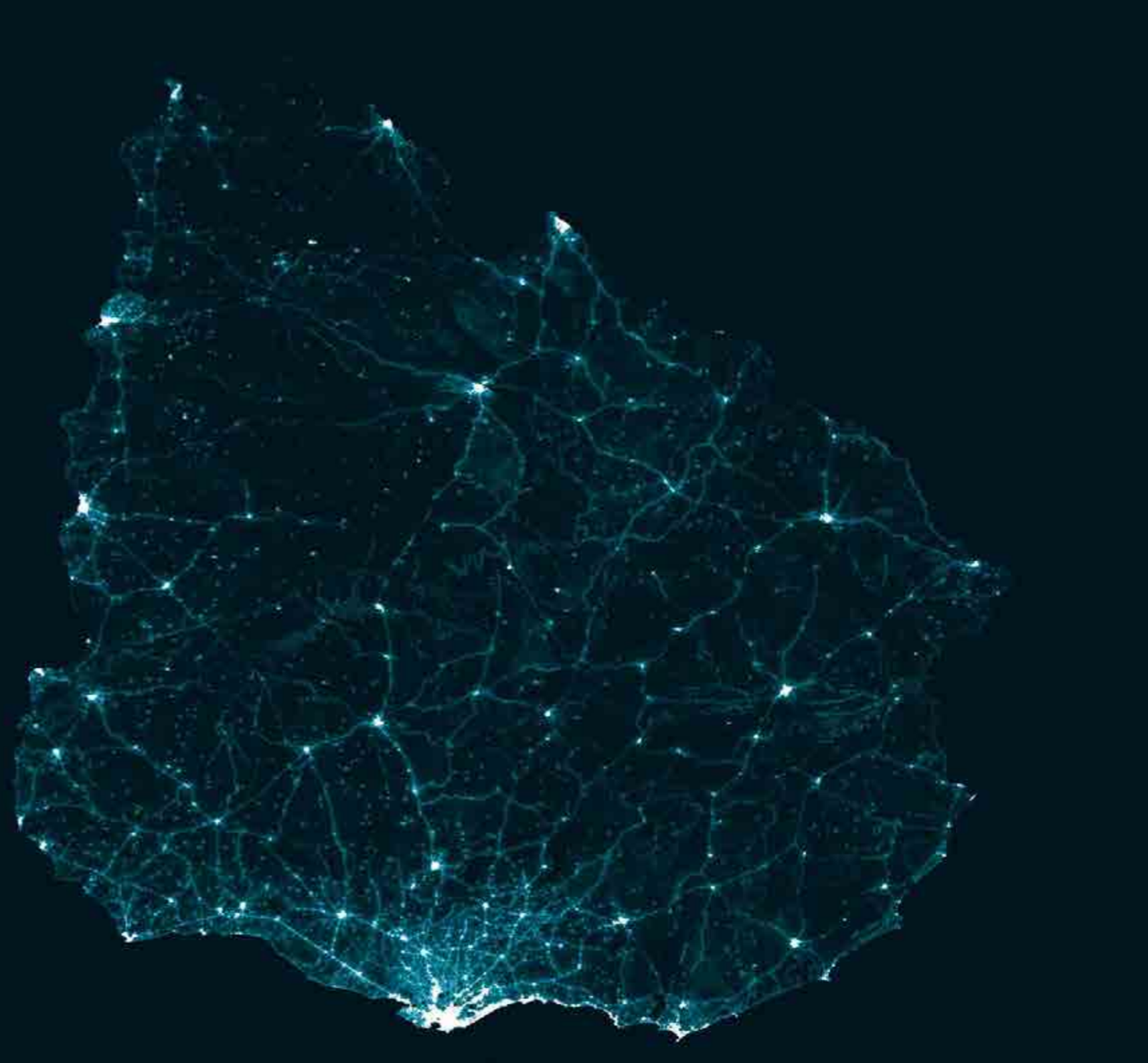
Por su parte, mediante la resolución n.º 387/018 de la fecha 18/12/2018, la Ursea actualizó en su Reglamento de seguridad de productos eléctricos de baja tensión la versión de la norma

UNIT-IEC 60335-2-21, *Calentadores de agua de acumulación*, pasando de la versión del año 2006 a la versión del año 2012, fijando requisitos más adaptados al estado del arte en este tipo de equipamientos.

### Participación en la Comisión de Seguridad de Productos Eléctricos del Mercosur

La Ursea participó en la Comisión de Seguridad de Productos Eléctricos que integra el subgrupo de trabajo n.º 3 del Mercosur: *reglamentos técnicos y evaluación de la conformidad*, en el que se avanzó en la elaboración de un proyecto de reglamento técnico Mercosur sobre requisitos generales para aparatos electrodomésticos y similares. También se comenzó con la elaboración de un proyecto de reglamento técnico Mercosur para aparatos para el cuidado de la piel y el cabello, así como se revisó el reglamento técnico Mercosur sobre cables y conductores eléctricos de baja tensión (aprobado por resolución Mercosur / GMC/resolución n.º 04/09).

En el marco de la Presidencia pro-témpore de Uruguay durante el segundo semestre de 2018, la Ursea presidió las LXVI (Montevideo, del 27 al 30/08/2018) y LXVII (Montevideo, del 26 al 29/11/2018) reuniones ordinarias de la Comisión de seguridad de productos eléctricos.





CAPÍTULO 3

# HIDROCARBUROS



## Combustibles líquidos

La Ursea realiza la fiscalización en estaciones de servicio y en las plantas de despacho para constatar la calidad de los combustibles y verificar que los procedimientos que realizan los agentes que los distribuyen se realicen acorde a los lineamientos establecidos por la reglamentación vigente.

La Ursea asegura la transparencia en el suministro de los combustibles líquidos, evitando que lleguen adulterados a los consumidores finales y a los distintos actores de la cadena de distribución.

Se controla que los porcentajes de carburante, alcohol y biodiesel incorporados a las mezclas de gasolinas y gasoil no superen los valores especificados.

La Ursea instrumentó la extracción y análisis específicos de muestras de las mezclas de combustibles que se distribuyen en las estaciones de servicio del país.

Sticker 2017



Sticker 2018



### Derivados del petróleo e incumplimientos

Verificación del cumplimiento del reglamento de especificaciones técnicas de calidad de combustibles líquidos en:

#### Puestos de venta 2018

Tipo combustible	Cantidad de muestras analizadas	Porcentaje de cumplimiento
Gasoil 50S	113	100 %
Gasoil 10S	23	
Gasolina Super 95 SP	113	
Gasolina Premium 97 SP	75	
<b>Total</b>	<b>324</b>	

#### Plantas de despacho 2018

Tipo combustible	Cantidad de muestras analizadas	Porcentaje de cumplimiento
Gasoil 50 S	3	100 %
Gasolina Super 95 SP	4	
<b>Total</b>	<b>7</b>	

En los años 2017/2018 no se han detectado incumplimientos.

En el año 2017 la Dirección Nacional de Energía (DNE) contrató una consultora para realizar el análisis del sistema de distribución secundaria de los combustibles en el Uruguay. La empresa Deloitte fue contratada y realizó un análisis diagnóstico de la regulación del sistema actual contando con la participación de los técnicos de la Ursea y los demás actores del mercado. Asimismo participaron en la presentación del informe en noviembre de 2018.

El 10 de diciembre de 2018 la Ursea puso en consulta pública el *Proyecto de reglamento de seguridad de instalaciones y equipos destinados al expendio de combustibles líquidos*, reglamento que tiene el objeto de establecer las especificaciones técnicas de seguridad mínimas que deben cumplir las instalaciones y los equipos vinculados al expendio de combustibles líquidos en puestos de venta de todo el país, así como las condiciones técnicas mínimas de operación segura de estas.

Para la elaboración de este se mantuvieron reuniones con los distintos actores del sector. Esta reglamentación está prevista promulgarla en el año 2019.

Se realizaron diversas modificaciones a las especificaciones de calidad, anexos del *Reglamento de especificaciones técnicas de combustibles líquidos*, a los efectos de contemplar las nuevas tecnologías, las necesidades del país así como las nuevas metas a nivel mundial de reducción de emisiones, en particular en lo que respecta a los gasoil marinos.

Se realizaron las modificaciones a las especificaciones de los combustibles que se listan a continuación:

- Anexo VI: Fueloil medio y pesado: se amplía el rango de viscosidad y se reduce el contenido máximo de cenizas y azufre permitido. (Resolución n° 82/017).
- Anexo X: Gasoil marino: disminución del contenido de azufre permitido, incorporación de los parámetros punto de enturbiamiento, punto de obturación de filtro en frío y contenido de biodiesel. (Resoluciones n° 312/018 y n° 119/018).
- Anexos XVI y XVII Gasoil 50 S y Gasoil 10 S: Se modifican los límites establecidos para el parámetro punto de obturación de filtro en frío. (Resolución n° 359/018).
- Anexo XIII Se incorporan las especificaciones para el *Gasoil Antártico*, gasoil destinado a uso en climas árticos. (Resolución n° 315/018).

La Ursea continúa con sus habituales controles de la calidad de los combustibles despachados en estaciones de servicio y en plantas de despacho. Se extraen muestras de combustibles en las que se analizan algunas propiedades y se comparan los resultados con los valores especificados correspondientes.

Es la finalidad de la Ursea asegurar la transparencia en el suministro de los combustibles líquidos para evitar que lleguen adulterados a los consumidores finales y a los distintos actores de la cadena de distribución.

A continuación se resumen los datos que surgen de los referidos controles del 2011 al 2018.

#### Estaciones de servicio.

Año	Estaciones de servicio verificadas	Incumplimientos constatados	Porcentaje de incumplimientos
2011	488	21	4.3
2012	378	16	4.2
2013	272	3	1.1
2014	278	7	1.0
2015	267	27	10.1
2016	155	5	0
2017	133	0	0
2018	113	0	0

Se fiscaliza también la comercialización de combustibles líquidos por fuera de los canales formales de comercialización.

En el año 2018 se logró contar con acceso a la base de datos en la que la Administración Nacional de Combustibles, Alcoholes y Portland (Ancap) publica las actas de análisis realizados sobre muestras de los combustibles extraídas de los tanques finales de la Refinería La Teja y los tanques en expedición de las plantas de despacho.

#### Plantas de despacho

Año	Verificaciones en Plantas Despacho	Muestras analizadas	Muestras no conformes	Muestras no conformes (porcentaje)
2011	29	124	2	1.6
2012	29	121	0	0
2013	27	126	2	1.6
2014	27	105	2	1.9
2015	26	133	0	0
2016	6	12	0	0
2017	3	6	0	0
2018	3	6	0	0

Ancap remite información a la Ursea sobre la que se realizan controles documentales, en los certificados de análisis de los combustibles.

De ese análisis se desprende que existieron dos incumplimientos en plantas de despacho de Ancap en el año 2016, que no se incluyeron en el anuario anterior por estar en trámite y tampoco en el gráfico precedente. Estos incumplimientos se refieren a la cantidad de alcohol incorporado a las gasolinas.

En los años 2017 y 2018 no se constataron incumplimientos a las especificaciones de calidad en las plantas de despacho.

## Agrocombustibles

En 2009 la Ursea promulgó el reglamento de control de calidad de biodiesel y alcohol carburante donde se especifica la calidad que deben tener los agrocombustibles, las responsabilidades de los agentes que intervienen en la actividad de producción y comercialización, así como los procedimientos e información que se debe suministrar para un efectivo control de su calidad.

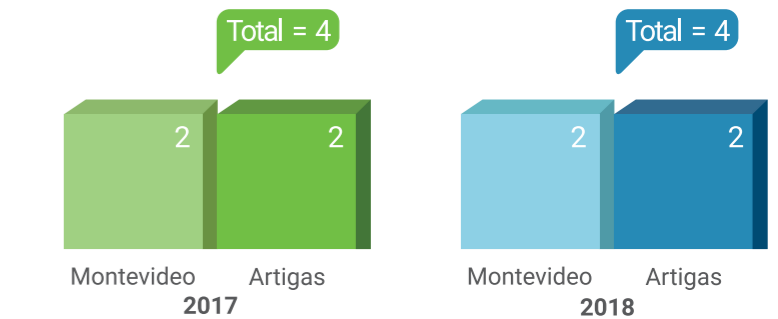
Durante los años 2017 y 2018, se controló la calidad del biodiesel —de acuerdo con la norma UNIT 1100— producido por la planta de ALUR (Alcoholes del Uruguay) instalada en Capurro, departamento de Montevideo, ya que la planta de producción de la empresa sita en el predio de la empresa COUSA no produjo. Además se controló la calidad del alcohol carburante, de acuerdo con la norma UNIT 1122, producido por la planta de ALUR en el Paraje Colonia España de Bella Unión.

La Ursea en cumplimiento a la ley n° 18.195 y el decreto 523/008, controló lo que respecta a la actividad de comercialización de los agrocombustibles de las plantas productoras a través de la información que envían, siendo esta, el volumen producido, el volumen comercializado, los resultados de análisis de los certificados de los lotes, la venta de biodiesel a las flotas cautivas y el autoconsumo.

En los análisis realizados no se observaron apartamientos a las especificaciones establecidas en la normativa, UNIT 1100 y 1122 respectivamente, en los productos suministrados.

En las restantes plantas registradas en la base de datos de productores de biocombustibles, inscriptos en la Ursea (listado publicado en nuestra web institucional), se mantiene el control sobre su actividad, de acuerdo a las resoluciones de la Ursea correspondientes.

#### Inspecciones en plantas productoras de agrocombustible



## GLP

### Proyecto informático

Como resultado del trabajo realizado en estos años, actualmente se cuenta con el sistema de APIA para la realización de los trámites en línea de GLP que se presentan en la Unidad, y con el Sistema ODOO (gestión de base de datos), que está vinculado directamente con APIA de manera tal que recibe automáticamente los datos de las nuevas instalaciones de GLP y las modificaciones que son ingresadas en línea y tramitadas a través de APIA. De esta manera se cumplió con el objetivo planteado de mejorar la gestión de las tareas internas de la unidad facilitando la gestión al ciudadano y a las empresas reguladas, procurando que los trámites se puedan efectuar en su totalidad en línea.

Se volcó toda la información histórica que se disponía en la base de datos de instalaciones en el nuevo sistema de ODOO, haciéndose una revisión, actualización y corrección de los datos existentes en ODOO.

También se desarrollaron herramientas en ODOO para generar reportes que simplifican los controles que realiza la Ursea de manera sistemática, relacionados con el suministro a instalaciones no autorizadas y al control de la cobertura geográfica.

Durante el año 2018 se trabajó en la definición de los requerimientos para avanzar en la informatización para el control de instalaciones de GLP a granel y para la gestión de inspecciones realizadas por la unidad; se continuará en el año 2019 avanzando en estos aspectos.

A través del sistema APIA se tramitaron las consultas presentadas por los usuarios, lo que facilitó no solo el ingreso de estas por parte de los interesados, sino que también mejoró el proceso y los tiempos de gestión dentro de la unidad.

### Gas licuado de petróleo (glp-supergas)

#### Envasado y distribución

En el año 2017, de acuerdo con lo establecido en la resolución 032/017, la Ursea procedió a recibir y analizar por primera vez los planes operativos y de contingencia elaborados por las empresas envasadoras y distribuidoras que operan en el sector; esta actividad continuó durante el año 2018.

En el marco de lo dispuesto en el artículo 14 del reglamento de prestación de actividades:

Las autorizaciones serán otorgadas por el plazo que se indique y serán renovables. La renovación deberá solicitarse con una anticipación mínima de 3 (tres) meses al vencimiento, y acreditarse el cumplimiento de las condiciones que rijan para otorgar nuevas autorizaciones de acuerdo con la normativa vigente a la fecha de la solicitud de renovación.

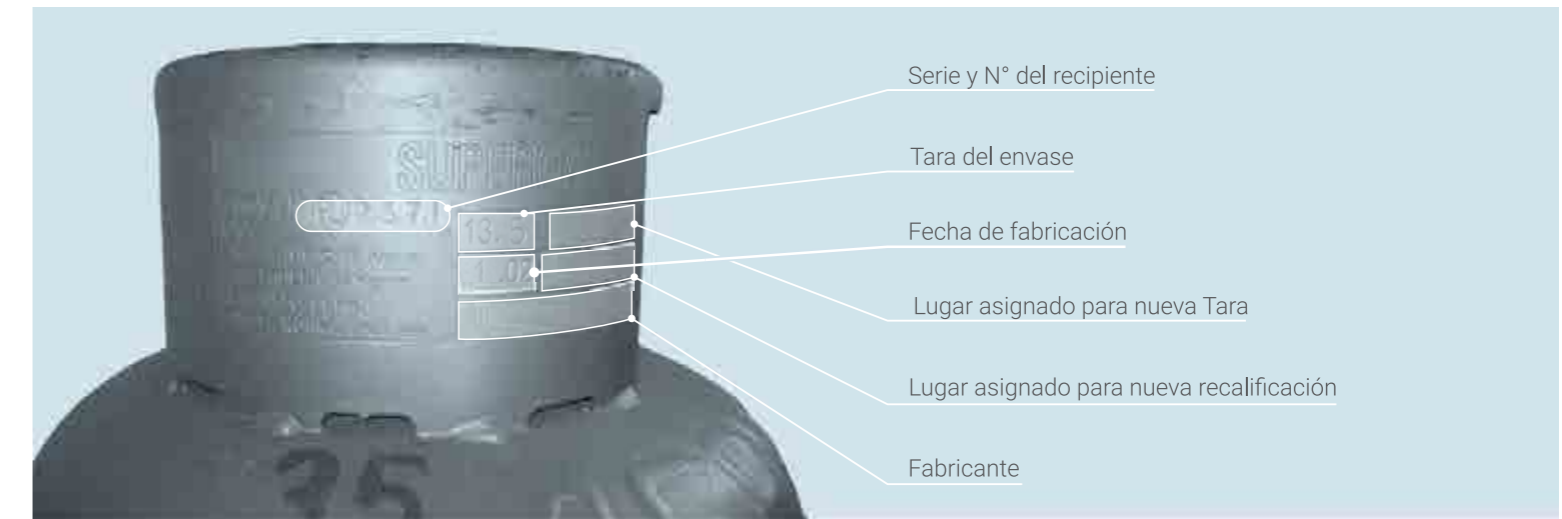
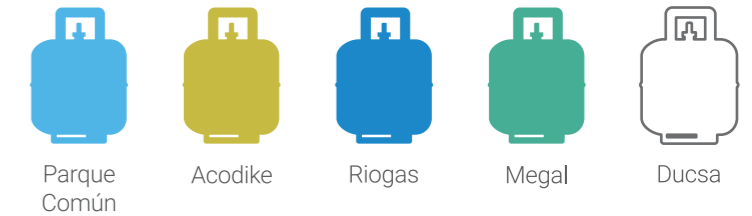
En supuestos de incumplimientos muy graves o reiteración de incumplimientos graves a la normativa nacional, la Ursea, atendiendo según su razonable criterio a las circunstancias del caso, puede recomendar al MIEM la revocación de la autorización antes de que finalice el plazo por el cual fue otorgada, sin perjuicio de lo que este organismo pueda resolver por sí. An-

tes de finalizar cada año, la Ursea presentará ante el Ministerio de Industria, Energía y Minería, un informe sobre el grado de cumplimiento de la normativa nacional del GLP por parte de las empresas autorizada.

Se elaboraron los informes de performance de las empresas envasadoras y distribuidoras del sector como insumo importante para el Ministerio de Industria, Energía y Minería, a los efectos del otorgamiento por parte de este organismo de las autorizaciones para las mencionadas actividades.

En el año 2018 se avanzó con los detalles para el intercambio de recipientes portátiles en diferentes depósitos de las distintas localidades del interior del país, buscando incidir positivamente

en la productividad del sector, mejorando entre otras cosas, la disponibilidad de recipientes. En este sentido se habilitó el sitio web de la Ursea para que los agentes ingresen la información establecida en la resolución n° 58/2016.



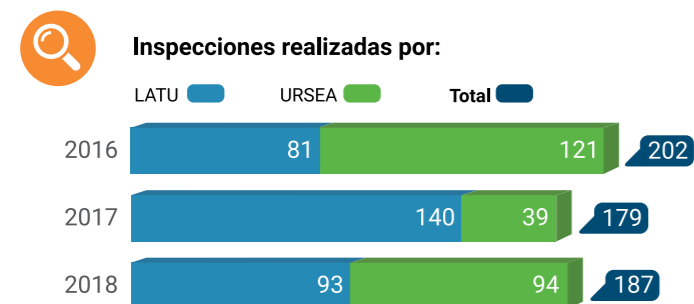


## Fiscalización

Desde el año 2009, la Ursea mantiene un convenio firmado con el LATU (Laboratorio Tecnológico del Uruguay) para realizar actividades de contralor de la normativa (Reglamento de prestación de actividades de comercialización mayorista, transporte, envasado, recarga y distribución de GLP y Reglamento técnico y de seguridad de instalaciones y equipos destinados al manejo del GLP) en diferentes puntos de venta, almacenamiento y recarga de micro-garrafas de GLP de todo el territorio nacional.

Durante el año 2017 se visitaron 140 instalaciones con personal del LATU y 39 con personal de la Ursea (179 en total).

En el año 2018, esta suma ascendió a 187 inspecciones, 94 realizadas por personal de la Ursea y 93 por el LATU.



Por otra parte, para fiscalizar la calidad del envasado de GLP en 2017 y en 2018 se realizaron 138 controles en cada año en las tres plantas de envasado existentes en el país. Los controles de peso en cumplimiento de los artículos 10 a 18 y los controles del estado de recalificación de los recipientes referidos al

artículo 19 del reglamento técnico y de seguridad de instalaciones y equipos destinados al manejo del GLP.

Para garantizar la seguridad de los recipientes se establece un procedimiento de recalificación de envases que incluye, cada determinado lapso, una evaluación del estado de éstos y su adecuación a condiciones seguras de operación.

La recalificación implica la limpieza interior del recipiente y el control del peso de éste. Luego se somete a la prueba hidráulica (se llena con agua a presión y se constata que no tenga pérdidas). Posteriormente, se controla el estado del aro inferior de apoyo, del anillo de protección de la válvula y se acondiciona exteriormente el envase. Comprobado el buen estado del recipiente se estampa la fecha de la recalificación, la empresa responsable y la nueva tara (peso del envase vacío).

Este procedimiento se efectúa por especialistas en centros de recalificación fuera de la línea de envasado.

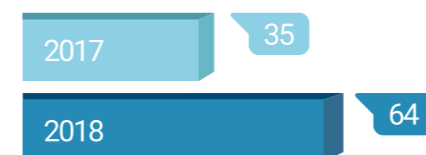
**Tabla 1. Controles sobre el estado de recalificación de los envases, el peso del producto envasado y la identificación de cada recipiente.**

Controles de recipientes portátiles	2015	2016	2017	2018
	138	133	138	138

Respecto a los accidentes en los que se vio involucrado algún recipiente de GLP, se han cuantificado 8 accidentes en 2017 y

13 accidentes en 2018. Se priorizó la tramitación de las denuncias y reclamaciones recibidas en la Ursea, planificando la inspección de la instalación involucrada en caso de considerarse necesario. Durante el 2018, casi la mitad del total de las inspecciones realizadas fueron para el tratamiento de denuncias o reclamaciones.

## Reclamaciones por denuncias y reclamos.



Para controlar y garantizar la accesibilidad al producto por parte de la población se continuó con el control de cobertura geográfica al que están obligadas las empresas distribuidoras. En 2018 entraron en vigencia modificaciones dispuestas por la Ursea relacionadas con los controles de las exigencias de cobertura para las empresas distribuidoras, de acuerdo con la nueva redacción del artículo 59 del Reglamento de prestación de actividades de comercialización mayorista, transporte, envasado, recarga y distribución de GLP. Los distribuidores generales de GLP envasado con autorización nacional deberán establecer un sistema de distribución de GLP que abarque todo el territorio de la República Oriental del Uruguay, que deberá cumplir los siguientes lineamientos mínimos:

a) en ciudades con más de 15.000 habitantes deberán contar con un servicio de distribución de urgencia, cuyo costo podrá ser

a cargo el usuario, así como con un servicio de reparto gratuito, de frecuencia semanal en fechas prefijadas, previa agenda con el usuario, que deberá ser informado adecuadamente a éstos.

b) en localidades con más de 8.000 habitantes, todas las distribuidoras deberán contar con al menos un expendio.

c) para las localidades de entre 1.500 y 8.000 habitantes, la Ursea implementará un sistema equitativo de cobertura geográfica, que asegure el suministro de GLP, con al menos dos expendios de distintos distribuidores minoristas por localidad, procurando contemplar la preferencia y el acuerdo de los distribuidores, y utilizando el sorteo para el caso de no lograrse dicho acuerdo, atendiendo a la situación actual del mercado; que hacen más eficiente los mecanismos de control en este sentido. Por otra parte, la información, solicitada en el artículo 70 del Reglamento de prestación de actividades de comercialización mayorista, transporte, envasado, recarga y distribución de GLP detallada a las empresas distribuidoras y además se verificó *in situ* la existencia de stock a disposición de los usuarios.


Se avanzó en la línea de fiscalizar con rigurosidad las exigencias de envío de información a la Ursea, relacionada con el envasado y el intercambio de envases, analizando la dinámica actual y proponiendo nuevos criterios de sanciones.

Durante el año 2018 se implementó la nueva reglamentación para la tramitación de autorizaciones de instalaciones de GLP que entró en vigencia el 1 de diciembre de 2017, logrando la simplificación de los trámites y la agilización del proceso de análisis y autorización. Se modificó la documentación que

deben presentar los agentes en la Ursea al solicitar la autorización para las instalaciones de GLP, manteniendo niveles de seguridad adecuados y clarificando las responsabilidades con respecto a la certificación por parte de los técnicos IG2 e IG3 y el estado en que se deben encontrar los locales que almacenan y expenden GLP.

A continuación se expone la evolución de la situación de las instalaciones que realizan actividades de depósito, expendio de recipientes portátiles conteniendo GLP y recarga de microgarrafas que hoy forman parte del sistema de distribución de GLP (datos a diciembre de cada año):

**Tabla 2. Instalaciones que realizan actividades de depósito, expendio de recipientes portátiles conteniendo GLP y recarga de microgarrafas.**



Año	Autorizadas	En trámite	No autorizadas	Total
2018	943	4	16	963
2017	733	36	73	842
2016	739	26	36	801
2015	694	48	43	785

Se controló el cumplimiento de la reglamentación por parte de las empresas distribuidoras en lo referente a los recipientes de GLP utilizados en autoelevadores, las acciones a llevar adelante para mantener las condiciones exigidas y la información que deben presentar en la Ursea.

### Actividades de coordinación

En el marco de la actividad coordinada y sinérgica con otros organismos del Estado, durante el 2018 se continuó aplicando el protocolo vigente con la Inspección General del Trabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social; por intermedio del que se comunica a dicha institución de aquellas situaciones riesgosas, constatadas por la Ursea, de recarga de micro-garrafas utilizando un método no autorizado.

A principios del 2017 se firmó un acta de coordinación operativa con la Dirección Nacional de Aduanas en la que se protocoliza la comunicación de situaciones irregulares de recipientes de GLP de origen extranjero constatadas en inspecciones.

Como en años anteriores, técnicos de la Ursea participaron en comités especializados de UNIT para la actualización o generación de normas técnicas; en particular se formó parte del comité en el que se actualizó la norma UNIT 319, relacionada con válvulas de cierre destinadas a recipientes para GLP, propano comercial, butano comercial o sus mezclas.

### Requisitos y métodos de ensayo

Se constató la necesidad de definir controles sobre algunos gasodomésticos que utilizan GLP y accesorios, con los que han ocurrido accidentes en los últimos años, encontrándose en desarrollo la propuesta de reglamentación.

Se trabajó conjuntamente con Ancap en la revisión de las especificaciones de GLP (envasado, granel, propano y butano), a los efectos de adecuarlas a las normativas internacionales, super-

visando que Ancap adapte sus equipos y procesos para darles cumplimiento.

Técnicos de la Ursea realizaron reuniones con miembros de las Intendencias de Canelones y Soriano a los efectos de relevar la reglamentación que aplican a las actividades de GLP y se propuso que se refieran a la reglamentación de la Ursea sin perjuicio de otras exigencias que compete a los gobiernos departamentales.

## Gas por redes

La Ursea controla la actividad de las empresas concesionarias (Conecta, cuya zona de concesión es el interior del país y la empresa Montevideo Gas en la capital), del transporte y distribución de gas natural por cañerías en el país, en el marco de la reglamentación específica del sector y sustancialmente de los propios contratos de concesión entre el Estado y las empresas que prestan el servicio.

En particular, se evalúa y verifica la presentación de la información mensual que las empresas distribuidoras están obligadas a entregar al regulador, en esta se documentan principalmente las actividades de operación y mantenimiento relacionadas con el servicio.

Los informes incluyen el control de la odorización, la búsqueda sistemática de fugas, el seguimiento y reparación de las fugas

grado 2, las instalaciones receptoras que han estado fuera de servicio por más de doce meses, atención de anomalías o irregularidades recibidas por denuncias, desperfectos en instalaciones internas y atención de emergencias.

En el bienio se documentó la realización por parte de Gasoducto Cruz del Sur de los relevamientos batimétricos anuales del tramo del gasoducto *off-shore*, (tramo de gasoducto subfluvial) los que resultaron satisfactorios, porque se encontró la cañería soterrada en toda su longitud, sin tramos en voladizo y sin variaciones significativas respecto a relevamientos anteriores.

En el año 2017, en cumplimiento a la normativa de aplicación, al Reglamento de instalaciones fijas de gas combustible, se le otorgó la aprobación final, previa a la puesta en gas de las instalaciones de UTE en Punta del Tigre B (ciclo combinado), otorgando el CPS (Certificado de puesta en servicio) para la instalación receptora.

Se participó en la proposición y corrección de exámenes para instaladores gasistas.

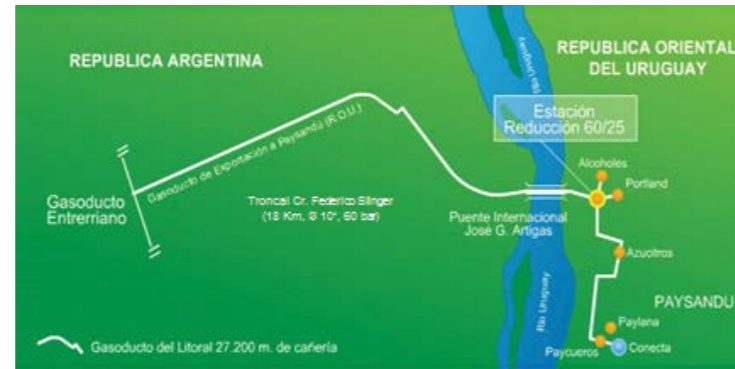
En los años 2017/2018, no se registraron accidentes con gas natural en instalaciones internas de los clientes o en las redes de las empresas distribuidoras ni en las instalaciones operadas por el GCDS (Gasoducto Cruz del Sur).



## Mapeo de redes de gas natural



## Gasoducto del Litoral



CAPÍTULO 4

# AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO





La Ursea tiene como competencia la regulación en materia de calidad, seguridad, defensa del consumidor y posterior fiscalización de las actividades de suministro de agua potable a terceros a través de redes y producción de agua potable para su distribución posterior.

## Calidad del servicio de agua potable

### Programa de vigilancia de la calidad del agua potable

A los efectos de garantizar la calidad del agua potable distribuida por redes en el país, la Ursea lleva adelante un Programa de vigilancia de la calidad del agua potable. En el marco de

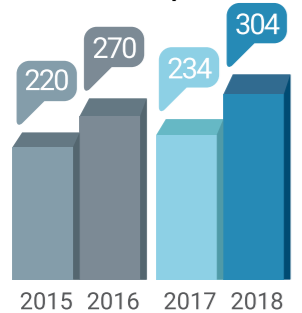
este programa se extraen y analizan muestras de las redes de distribución con procedimientos bajo un sistema de gestión de calidad con certificación ISO 9001:2015.

En los años 2017 y 2018 se llevó adelante el monitoreo sistemático de la calidad del agua potable en todas las localidades con más de 1.500 habitantes, y un número acotado de localidades con menor población.

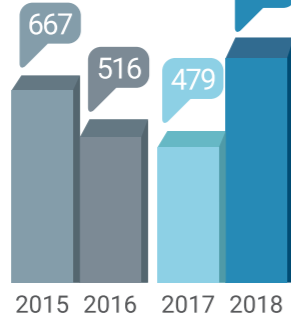
En total se realizó el monitoreo en 304 localidades en 2018 y 324 en 2017, de las que se extrajeron 829 muestras en 2018 y 566 en 2017 efectuándose determinaciones de 60 parámetros diferentes.



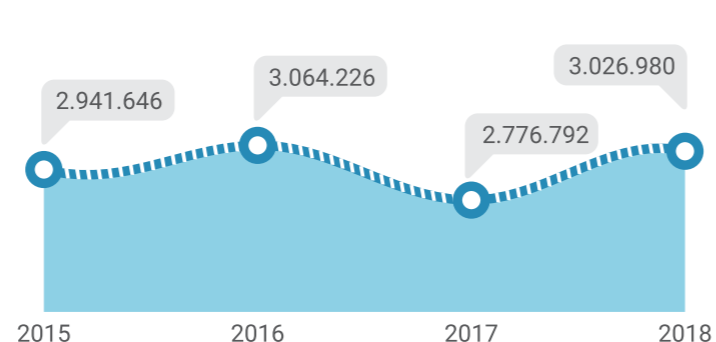
Nº de localidades monitoreadas por la Ursea



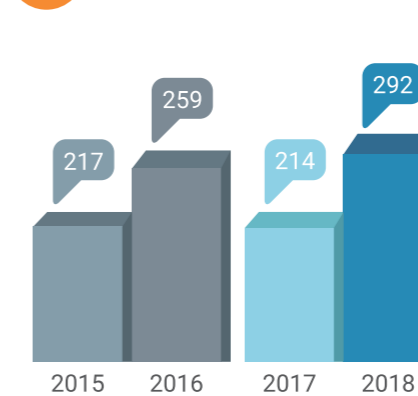
Nº de muestras microbiológicas



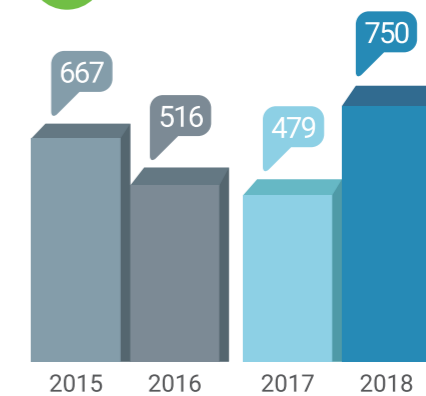
Población en localidades monitoreadas por la Ursea



Localidades en que se analizaron parámetros microbiológicos



Nº de muestras microbiológicas



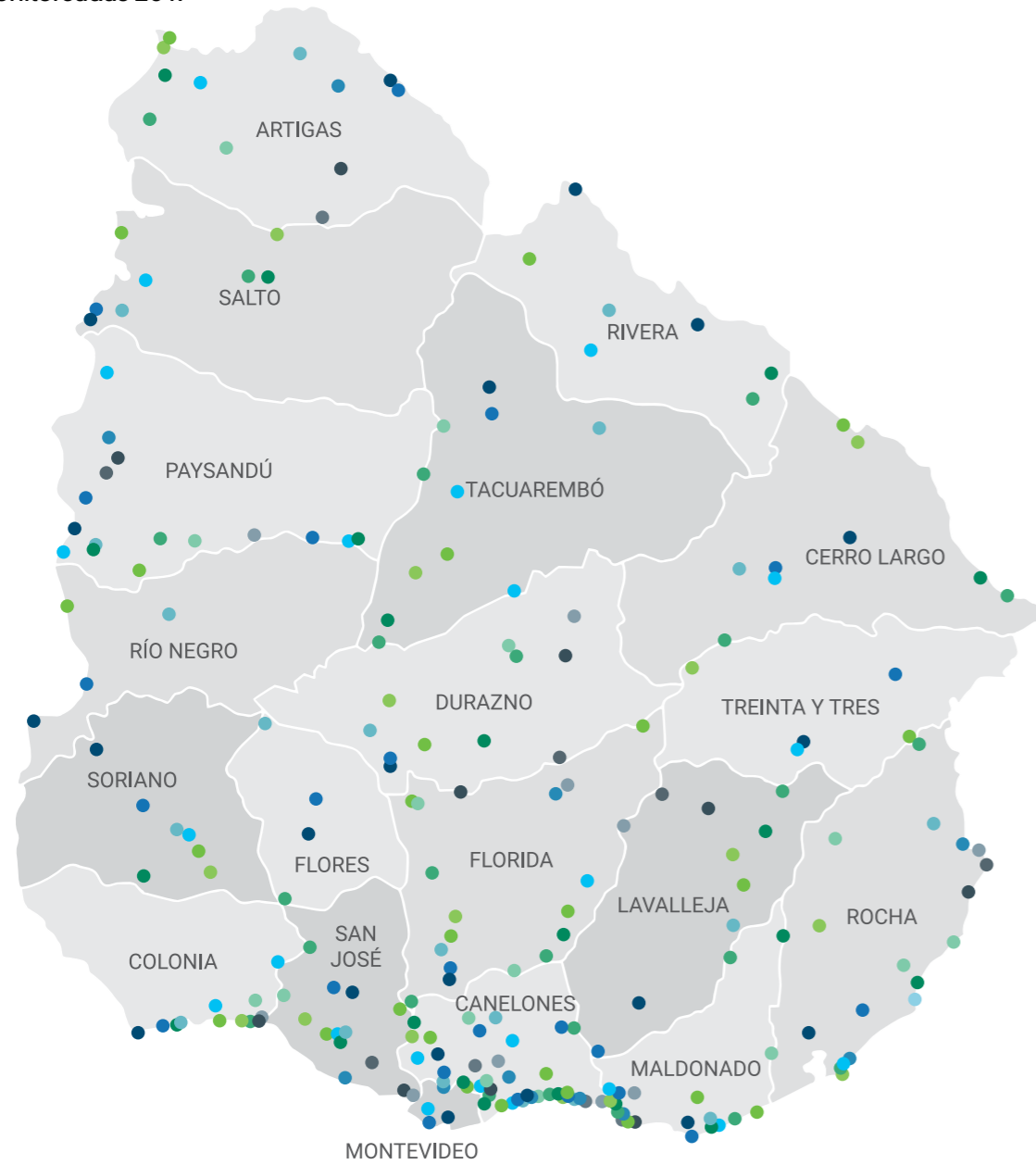
Se continuó con el monitoreo intensivo de la producción potencial de toxinas por cianobacterias a partir de la información que se recibe de los prestadores, de acuerdo con lo establecido por el *protocolo de comunicación ante incidentes puntuales de calidad del agua*. En especial la Ursea ha monitoreado microcistinas, únicas toxinas para las que la normativa nacional define un valor máximo permitido, en concordancia con lo establecido por las *Guías 2011 de Calidad de Agua potable de la Organización Mundial de la Salud*.

En todas las situaciones en que se constataron resultados microbiológicos no aceptables en los muestreos realizados por

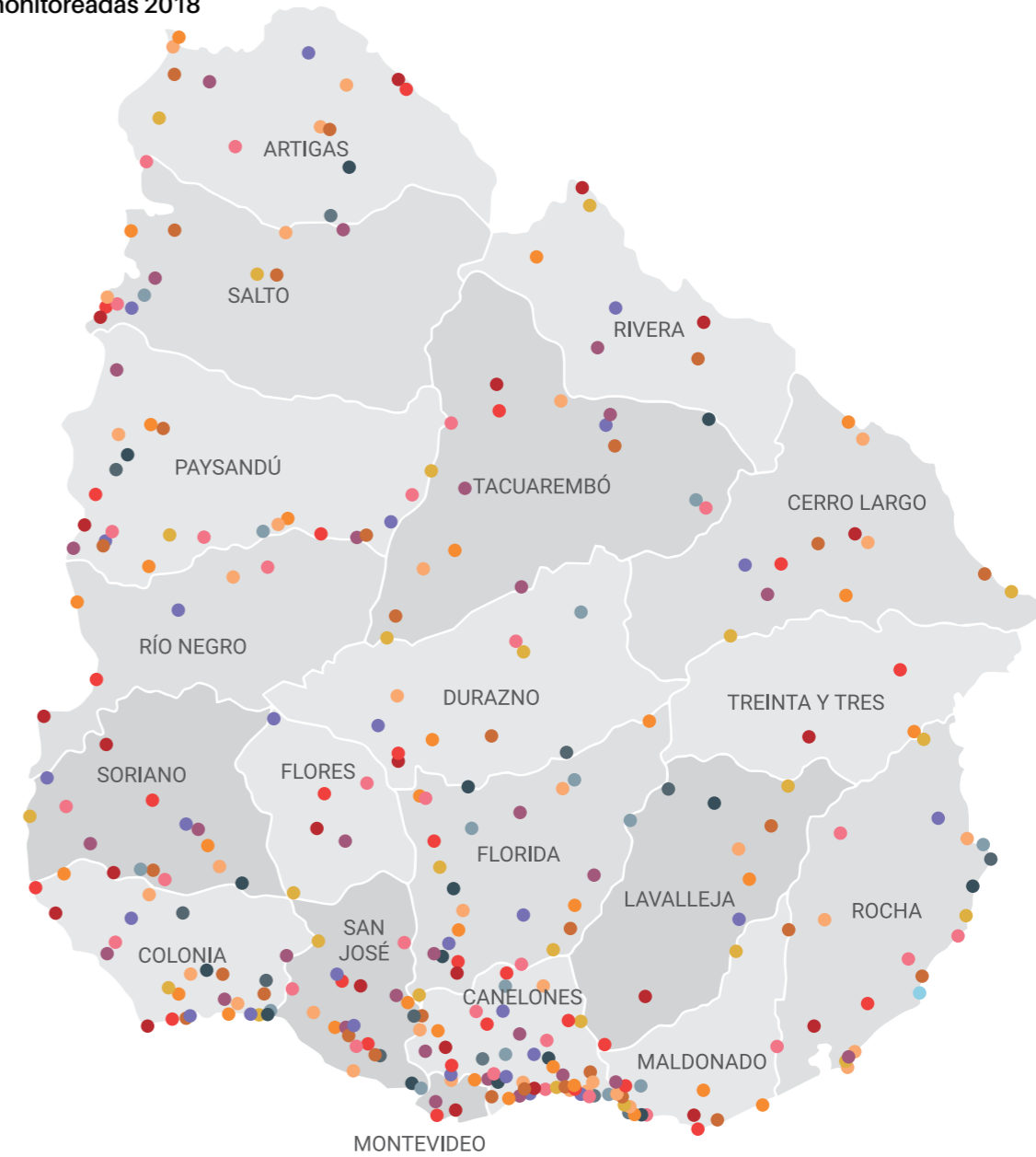
la Ursea, se hicieron las correspondientes comunicaciones al MSP (Ministerio de Salud Pública) y a OSE (Obras Sanitarias del Estado), reiterándose los controles en los casos establecidos por los protocolos vigentes hasta la verificación de que la calidad microbiológica del agua en cada uno de los puntos involucrados se encontrara conforme a la normativa.

Durante el período de verano (diciembre a marzo), se realizaron tareas de vigilancia en localidades balnearias, con énfasis en la calidad microbiológica. Se extrajeron muestras de agua potable en balnearios de los departamentos de Rocha, Maldonado, Colonia y Canelones.

Localidades monitoreadas 2017



Localidades monitoreadas 2018



## Parámetros monitoreados



Parámetros  
monitoreados



Muestras  
analizadas  
2017



Muestras  
analizadas  
2018

	2017	2018
Microbiológicos	479	750
Arsénico	109	170
Cadmio	16	21
Cloro	550	803
Cloruro	17	30
Microcistinas	21	34
Nitratos	100	178
pH	503	824
Conductividad	63	109
Turbiedad	546	825
Dureza	22	33
Organoclorados	11	34
Glifosato	0	0
Ácidos orgánicos	23	34



Para garantizar la calidad de los resultados, de los análisis que se realizan a las muestras de agua potable extraídas, la Unidad de Análisis de Agua de la Facultad de Química de la UdelaR continuó con el proceso de acreditación de su laboratorio por la norma UNIT-ISO 17025, en los parámetros microbiológicos coliformes totales y *escherichia coli*. Entre las actividades desarrolladas se llevaron a cabo nuevos ensayos interlaboratorios con muy buenos resultados.

### Información de parámetros microbiológicos recibidos del prestador

La Ursea recibe mensualmente información para su análisis remitida por la empresa OSE con motivo de la presentación de excepciones al decreto n° 375/011, y del procesamiento y análisis de la información de calidad microbiológica del agua potable.

Con motivo de una mejora en la implementación se han realizado ajustes al programa de vigilancia, incorporando al plan de seguimiento nuevas localidades y parámetros, potenciando de esta forma el monitoreo propio.

En los casos en los que se entendió necesario, se solicitaron acciones correctivas al prestador.

### Actuación ante eventos de calidad de agua potable y comunicados de alertas

A partir de la información recibida de acuerdo con lo establecido en el Protocolo de Comunicación de los Prestadores del Servicio de Agua Potable (resolución n° 128/013), frente a incidentes pun-

tuales, se han monitoreado los eventos y alertas comunicadas, realizándose los informes correspondientes al incidente comunicado de la alteración de la calidad del agua potable y de las alertas por cianobacterias en fuentes superficiales.

## Proyectos regulatorios

### Seguimiento de medidas en la cuenca del río Santa Lucía y Laguna del Sauce

La Ursea ha dado seguimiento a las medidas definidas por el Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente (MVOTMA), para la cuenca del río Santa Lucía y para la Laguna del Sauce, dada la importancia de estas para el aseguramiento de la potabilidad del agua del sistema de abastecimiento de Montevideo y Área Metropolitana, y del sistema Laguna del Sauce respectivamente. Paralelamente se da seguimiento a las medidas que se encuentra implementando OSE en sus usinas, tanto en los procesos de potabilización como en sus sistemas de alerta.

### Interrupciones del servicio de agua potable

Se dio seguimiento a las interrupciones de los servicios de agua potable imprevistos ocurridos durante el año que afectaron a un conjunto importante de la población, a través de la solicitud y análisis de los informes correspondientes.

Se planteó, a partir de éstos, la necesidad de contar con un *protocolo de comunicación ante interrupciones del servicio de agua potable*, y se elaboró un proyecto de protocolo que se puso a consulta pública hacia fines del año 2018.



### **Reglamento de planes de seguridad del agua (resolución n° 120/018)**

En los últimos años se ha identificado un deterioro de la calidad en los cursos de agua fuentes de abastecimiento de las usinas de potabilización de las localidades con mayor población. Ante esta situación la Ursea definió llevar a cabo una consultoría relativa a Planes de Seguridad del Agua en el marco de la cooperación técnica firmada con la Corporación Andina de Fomento (CAF).

En esta instancia se contrató un consultor especializado en la materia para la elaboración de un *Proyecto de Reglamento de Planes de Seguridad del Agua* con sugerencias de los técnicos de la unidad.

De acuerdo con las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud, «la forma más eficaz de garantizar sistemáticamente la seguridad de un sistema de abastecimiento de agua de consumo es aplicando un planteamiento integral de evaluación de los riesgos y gestión de los riesgos, que abarque todas las etapas del sistema de abastecimiento, desde la cuenca de captación hasta su distribución al consumidor»; este tipo de planteamientos se denominan *Planes de Seguridad del Agua (PSA)*.

En el año 2018 se puso a consulta pública el *Proyecto de reglamento de planes de seguridad del agua*, se recibieron diversos aportes, que fueron analizados por parte del consultor y el equipo de contraparte de la Ursea, donde se acordaron las modificaciones a incluir en la propuesta del reglamento.

El 3 de abril del 2018 el Directorio de la Ursea por resolución n° 120/018 aprueba el *Reglamento de Planes de Seguridad del*

*Agua*, que establece la obligatoriedad para los prestadores de servicios de agua potable, de la adopción de un enfoque de gestión de riesgos para el servicio de agua potable, y define los requisitos y obligaciones que la empresa prestadora del servicio debe cumplir para elaborar e implementar planes de seguridad del agua en todos los sistemas de abastecimiento a su cargo.

Considerando el compromiso asumido por el gobierno uruguayo respecto de los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas, cuyo objetivo n° 6 prevé que en 2030 se alcance un acceso universal y equitativo al agua potable segura a un precio asequible, todos los sistemas de abastecimiento de agua potable en Uruguay deberán tener su *Plan de seguridad del agua* implantado en el año 2030. Se estableció un cronograma de implantación progresiva de los PSA, con hitos para el 2020, 2025 y 2030.

### **Fiscalización del Reglamento de Planes de Seguridad del Agua**

De acuerdo con los requisitos del Reglamento de los Planes de Seguridad del Agua se fiscalizó que la empresa OSE diera cumplimiento a éste en el 2018, presentando por parte del prestador del servicio de agua potable el cronograma de implementación de éstos para el período 2018-2030.

### **Convenio con Fundaquim-Estudio de aspectos de calidad sensorial del agua potable**

El 10 de diciembre del año 2018 se firmó un convenio con la Fundación para el Progreso de la Química (Fundaquim), para

la realización de un estudio sobre aspectos vinculados a la calidad sensorial del agua potable en general, y evaluación de la percepción por parte de los consumidores de Montevideo y Área Metropolitana, a través del área evaluación sensorial del Departamento de Ciencia y Tecnología de los Alimentos de la Facultad de Química de la UdelaR. Los resultados que se obtengan del estudio, permitirán correlacionar la concentración de geosmín, 2-MIB y cloro (solos y combinados entre sí) con la intensidad sensorial percibida por un panel de jueces sensoriales entrenados con la aceptabilidad/rechazo por parte de los consumidores de los principales olores/sabores que aparecen en las aguas potables de nuestro país, de forma de obtener información relevante que podrá ser un insumo para futuras normativas.

### **Normalización**

Se continuó participando en el Comité Técnico Especializado UNIT de agua potable, en el que se viene realizando una revisión de la norma UNIT 833-2008, en la que se especifican los requisitos que debe cumplir la calidad del agua potable.

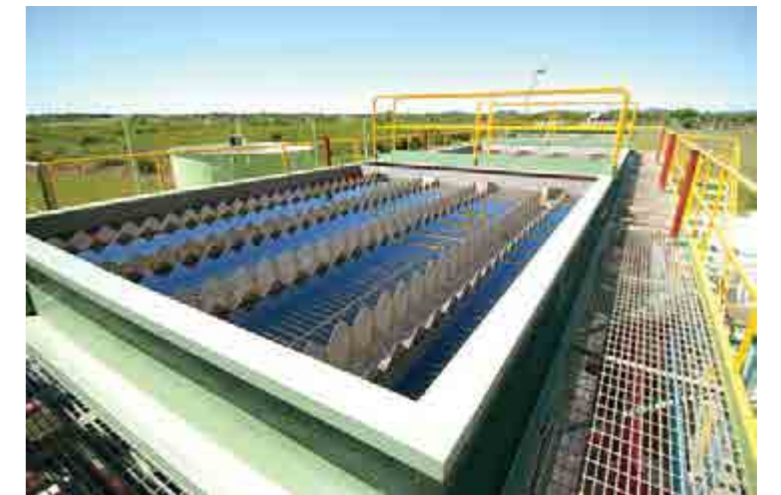
### **Sistematización de la información de los servicios de agua potable y saneamiento**

Se continuó trabajando en la actualización de la información georreferenciada disponible de las localidades monitoreadas por la Ursea, con servicio de agua y saneamiento, así como de la información asociada a dichos servicios.

## **Coordinación interinstitucional**

Durante los años 2017 y 2018 la Ursea continuó con la coordinación de la Comisión Técnica Interinstitucional integrada por el MSP, MVOTMA y OSE, creada por el decreto 237/014 del 11 de agosto de 2014, con el cometido principal de analizar las solicitudes de excepción a la normativa de calidad de agua potable (decreto 375/011) y asesorar al Ministerio de Salud Pública.

En el ámbito de esta comisión, se dio seguimiento a la implementación de los planes de acción de las solicitudes de excepción presentados por OSE por parámetros que afectan a la salud, habiéndose informado la resolución en forma favorable del 80% de los casos al 2018.



*Foto cedida por Comunicaciones de OSE*

En el año 2018, por convocatoria de la Secretaría Nacional de Agua, Ambiente y Cambio Climático (SNAACC), la Ursea participó en el análisis de las propuestas planteadas a partir de la consultoría «Alternativas de gestión de saneamiento no convencional» e inicio del trabajo en la propuesta del Plan Nacional de Saneamiento.

Se ha continuado dando seguimiento al trabajo realizado por MEVIR con el objeto de concretar el traspaso a OSE de todos los servicios de agua potable y saneamiento construidos por este organismo, y en particular las acciones tomadas en los casos que se han verificado muestras no conformes a la normativa de calidad de agua potable.

La Ursea ha participado en la Comisión de cuenca del río Santa Lucía, de la Comisión Asesora de Agua y Saneamiento organizadas por el MVOTMA. Se ha participado de reuniones de la Mesa Técnica del Agua que se han convocado, integrada por representantes del Estado y universidades. Cabe resaltar el trabajo de la Comisión de la cuenca del río Santa Lucía en la elaboración del borrador del plan de dicha cuenca y de las medidas de segunda generación que actualizan el plan del 2013.

En el marco de la elaboración por parte de Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP) del Informe nacional voluntario de los objetivos de desarrollo sostenible 2018, la Ursea aportó información al MVOTMA, quien coordinó la información relativa a los objetivos de agua y saneamiento.

En el año 2018 se participó en el taller *fondos de agua* organizado por la Alianza Latinoamericana de Fondos de Agua, *The Nature Conservancy*, FEMSA, BID y FMAM; y en el Agua residual, de desecho a recurso organizado por el Banco Mundial.

En el mismo año se presentó el concepto de *fondos de agua*, etapas para su implementación y el inicio de un estudio de factibilidad para la creación de algún fondo de agua para Uruguay.

## Participación en actividades internacionales

La Ursea participó, representada por su presidente, en el *Foro Mundial del Agua*, convocado por el Consejo Mundial del Agua, que es organizado cada tres años y es considerado el mayor evento mundial del agua. Este contribuye al diálogo del proceso de toma de decisiones buscando lograr el uso racional y sostenible de este recurso. Esta edición se desarrolló en la ciudad de Brasilia.

La unidad participó en el foro y la asamblea anual de ADERASA realizados en la ciudad de Florianópolis en el año 2017 y en la ciudad de Guayaquil en el 2018. Se participó también en el grupo de trabajo de *Benchmarking* de esta asociación, que desarrolla una base de datos de indicadores de desempeño, con el objeto de comparar y transparentar distintos aspectos de los servicios de los prestadores de los países participantes.

Se participó del curso *Herramientas para el diseño e implementación de infraestructura verde por parte del sector de agua potable*

en *Latinoamérica*, organizado por ADERASA y desarrollado por Sunass, Forest Trends y Ecodecisión.

Este se dividía en dos fases, una virtual realizada entre los días 20 de noviembre de 2017 al 15 de enero de 2018 y una fase presencial del 20 al 22 de junio de 2018, con formación en intervenciones de conservación y protección de los ecosistemas naturales, marcos regulatorios asociados, herramientas financieras disponibles de cuencas correspondientes a fuentes de agua potable.

En el marco de la iniciativa de *Proyecto de Cooperación Sur-Sur* presentada por República Dominicana a la Agencia Uruguaya de Cooperación Internacional, de fortalecimiento de las capacidades institucionales del Instituto de Aguas Potables y Alcantarillados (INAPA) en materia de regulación del sector agua potable y saneamiento, se trabajó en la definición de los resultados y actividades del proyecto, temáticas de los talleres a desarrollar para transferir la experiencia de la Ursea en el área agua potable y saneamiento y los productos que se elaborarán luego de cada intercambio.

Se aportó información a la encuesta *Estado del marco de seguridad del agua para consumo humano* realizada por la Organización Panamericana de la Salud y se participó en el Webinar de difusión y evaluación de los resultados de esta.

El 31 de agosto de año 2018 se recibió la visita organizada por el Banco Mundial, de los representantes del regulador y prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento de Honduras. En esta participaron la delegación del prestador, el regulador y la alcaldía de Tegucigalpa, a quienes se les presentó la experiencia y actividades que lleva adelante la Ursea en el ámbito de su competencia, en el sector agua potable y saneamiento.

## Saneamiento

En el año 2018, se elaboró el *Informe de situación del saneamiento en Uruguay*, que tuvo por objeto exponer la situación actual en materia de cobertura de saneamiento a nivel del país, contemplando el papel que ejercen los diferentes organismos del Estado encargados de gestionar y controlar las aguas residuales de origen doméstico, los costos estimados para universalizar el saneamiento en el país, desafíos y planes del sector. Este fue elaborado a partir de diversos informes de organismos del sector saneamiento, del procesamiento de la Ursea a través de encuestas del Instituto Nacional de Estadística (INE) e informes presentados por OSE y el Gobierno Departamental de Montevideo.

Considerando la meta planteada a nivel nacional, de alcanzar para el año 2030 el acceso a saneamiento adecuado para toda la población, la situación general del servicio de saneamiento en el país resumidas en el informe y las competencias de la Ursea en materia de saneamiento, se definieron las actividades que llevará adelante la unidad en los próximos años en cuanto a fiscalización del servicio de saneamiento por redes destinado a terceros y trabajo interinstitucional.

Se participó de la cuarta jornada de integración SIG organizada por OSE, en la que se realizó una presentación institucional de la Ursea. Acceder al Sistema de Información Geográfica de OSE, le permitió a la unidad profundizar en el conocimiento del SIG y su lógica.

La Ursea asistió al *Primer simposio de arsénico en agua subterránea en Uruguay*, organizado por la Facultad de Ciencias de la UdelaR, lo que permitió profundizar en el conocimiento de la problemática del arsénico en agua subterránea y los riesgos asociados a la salud.

CAPÍTULO 5

**REGULACIÓN Y CONTROL  
DE SEGURIDAD Y CALIDAD  
DE PRODUCTOS  
Y EQUIPAMIENTOS**



## Generadores de vapor

### Marco normativo de la Ursea

Por ley n° 18.719 de fecha 27 de diciembre de 2010 le fue asignada a la Ursea la competencia de regulación en materia de seguridad y fiscalización del funcionamiento de los generadores de vapor, instalados en todo el país. Dentro de sus cometidos se concede la habilitación para el funcionamiento, el registro de las empresas dedicadas a la fabricación, reparación o alteraciones de los generadores de vapor, otorgándose además el poder jurídico para aplicar las sanciones correspondientes en caso de infracciones.

Por resolución n° 81/016 de fecha 14 de abril de 2016, la Ursea aprobó el Reglamento de Seguridad de generadores de vapor, en el que se establecen los requisitos y procedimientos para el registro, las habilitaciones, el mantenimiento y la operación segura de estos.

A partir de la aprobación de los artículos 18 a 25 de la ley n° 19.535 del 3 de octubre de 2017 se establecen cambios en el alcance de las competencias de la Ursea, ampliándolas a lo relativo a «fabricación, importación, instalación, operación y funcionamiento de los generadores de vapor». La Ursea se encuentra trabajando en la ampliación de la reglamentación.

### Características del sector

El sector se encuentra constituido por 525 propietarios de generadores de vapor (un total de 331 más que en los años 2015-2016) y 181 agentes vinculados (un total de 71 más que en los años 2015-2016), distribuidos como se observa en la tabla-gráfico 1. Los propietarios disponen de un total de 940 generadores de vapor, de estos el 76% se encuentran operativos (conectados y en condiciones de operar en plantas industriales activas).

### Agentes vinculados



### Propietarios de generadores de vapor



### Agentes vinculados



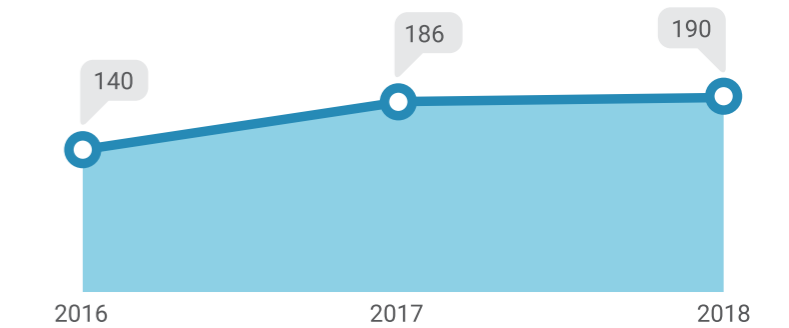
Hasta el año 2016 al menos el 90% de las pruebas de habilitación/rehabilitación eran fiscalizadas por la Ursea, a partir de la aprobación del Reglamento de Seguridad de generadores de vapor, el procedimiento correspondiente al trámite de habilitaciones, fue modificado, resolviendo que un profesional idóneo debidamente capacitado y habilitado sea el responsable de realizar las pruebas, utilizando como herramienta la declaración jurada.

La nueva implementación implicó que en el año 2016, 140 pruebas de habilitación/rehabilitación fueron realizadas por profesionales, representando el 66% del total.

A partir del año 2017 el 100% de las pruebas fueron realizadas en esta modalidad (Resolución n° 362/016 del 29 de noviembre de 2016), siendo el número de declaraciones juradas presentadas en el año 2017 de 186 y en el año 2018 de 190.



### Comparación de pruebas

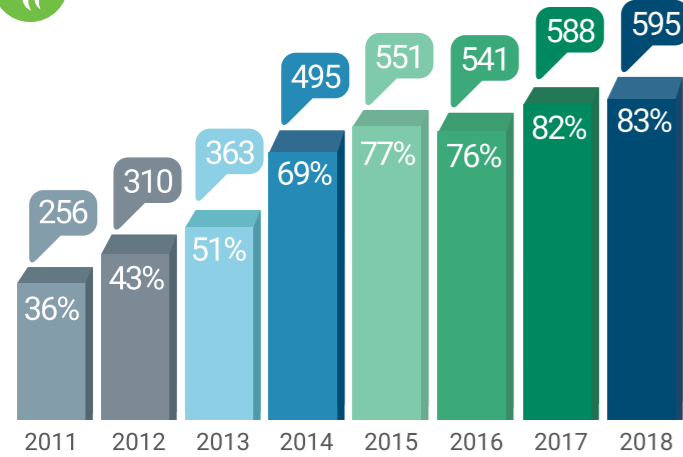


Al cierre del año 2018 el 83% de los generadores de vapor operativos se encontraban habilitados, representando una mejora del 77% que se encontraban operativos al cierre del año 2015, previo a las modificaciones en los procedimientos establecidos a partir de 2016 y muy superior a los valores históricos que pueden verse en la siguiente gráfica.





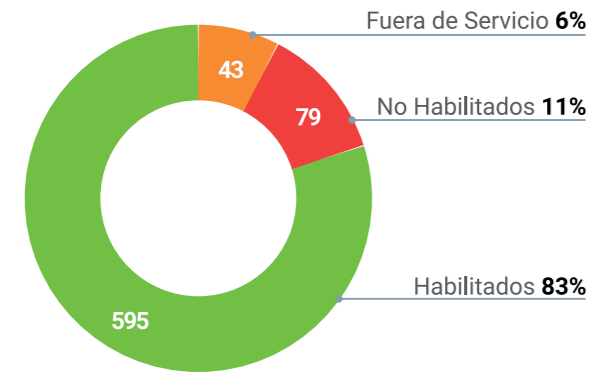
### Generadores de vapor habilitados



Con relación al 17% restante, el 6% no está en servicio por encontrarse en baja temporal y el 11% no tiene habilitación; habiéndose realizado en el año 2018 un procedimiento de intimaciones para su regulación.



### Situación de generadores de vapor operativos 2018



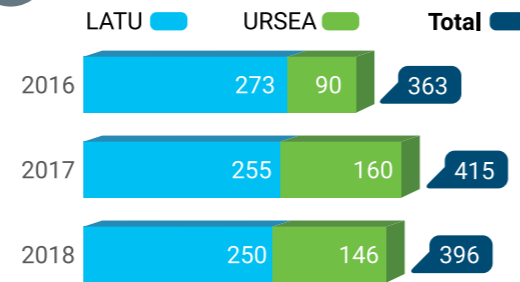
### Actividades de regulación y fiscalización en campo

La Ursea realiza fiscalizaciones de generadores de vapor, que incluyen diversas actividades para verificar que estos cuenten con las condiciones de seguridad conformes a la normativa vigente. Las verificaciones se realizan de acuerdo a lo establecido por el Reglamento de Seguridad de generadores de vapor y pueden ser de varios tipos: inspecciones anuales, inspecciones de situación y auditorías a profesionales. Estas tareas son realizadas por técnicos de la Ursea con el apoyo de servicios contratados al LATU.

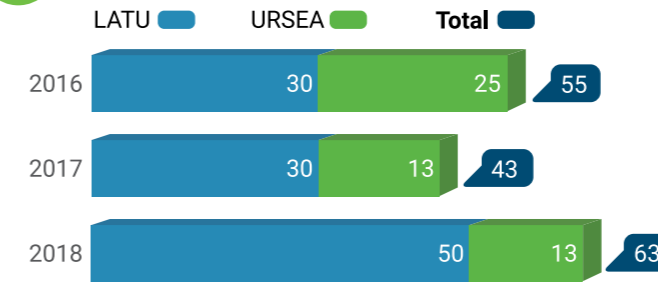
En los años 2017 y 2018 se realizaron un total de 917 inspecciones, 585 realizadas por LATU y 332 realizadas por la Ursea. En cuanto al tipo de inspección, 450 fueron inspecciones anuales, 386 inspecciones de situación y 81 consistieron en auditorías a profesionales idóneos. Desde que la Ursea tiene la competencia se han realizado más de 3.000 inspecciones a generadores de vapor.



### Inspecciones realizadas por:



### Auditorías realizadas por:



### Trámites en línea y resoluciones de la Ursea

A partir del año 2016 para facilitar la realización de los diferentes procesos, se dispone del trámite en línea del registro de generador de vapor. A fines del año 2017 se incorporan los trámites de complemento del registro de generador de vapor y pruebas de habilitación/rehabilitación de generador de vapor.

Con la implementación de los trámites en línea se registraron 39 trámites en el año 2017, mientras que en el 2018 (primer año completo con los tres trámites en línea disponibles), se realizaron 244 trámites en línea.

A partir del año 2017, con la incorporación de los trámites en línea acompañando los cambios de procedimientos impuestos, se logró una disminución significativa en los tiempos requeridos por la Ursea para tramitar y resolver sobre las solicitudes de habilitación realizadas por declaración jurada.

Durante el año 2018 se habilitaron 250 generadores de vapor que cumplieron en forma satisfactoria con los requisitos establecidos en la normativa vigente. El trámite de habilitación/rehabilitación, tuvo un plazo de resolución menor a 40 días hábiles en el 92% de los casos.

*El trámite de habilitación/rehabilitación, tuvo un plazo de resolución menor a 40 días hábiles en el 92% de los casos.*

### Vinculación con instituciones

Durante los últimos años se ha continuado trabajando junto a la Facultad de Ingeniería de la Universidad de la República y el Instituto Nacional de la Leche (Inale) en la regularización de generadores de vapor utilizados en queserías comprendidas dentro del Programa regional para el desarrollo de la quesería artesanal; contando con la participación de la Asociación Uruguaya de Pymes Lácteas (AUPYL) y la Oficina de Planeamiento y Presupuesto (OPP).

En el marco de estos trabajos en conjunto se realizó en el 2017 una actividad orientada a atender y generar soluciones para



aquellas queserías artesanales que no utilizaban generadores de vapor, pero por su tamaño eran potenciales usuarios.

En el año 2018, el 93% de los generadores de vapor que se encontraban en forma irregular, cumplen con la reglamentación vigente.

A finales del año 2018 se acordó la realización del proyecto evaluación del estado de situación general de autoclaves en conjunto con la Facultad de Ingeniería; por el que se busca determinar el universo de autoclaves y el estado general de mantenimiento y operación, previéndose finalizar las actividades a mediados del año 2019.

## Eficiencia energética en equipamientos eléctricos

La ley n° 18.597 declara de interés nacional el uso eficiente de la energía, extendiendo en su art. 5 las competencias de la Ursea en estas actividades y encomendándole en el art. 7 a velar por el cumplimiento de la mencionada ley.

El art. 12 establece un sistema de etiquetado de eficiencia energética que deberá estar incorporado en todo equipamiento que utilice energía para su funcionamiento que incluirá información normalizada de aplicación nacional referente al consumo y desempeño energético.

El art. 15 faculta a la Ursea a desarrollar las tareas de contralor del cumplimiento según la reglamentación del etiquetado de eficiencia energética.

La Ursea colabora en el proyecto de eficiencia energética de la Dirección Nacional de Energía con la elaboración de la reglamentación del sistema de etiquetado de eficiencia energética. Se ha elaborado la reglamentación general del sistema, que establece según el decreto n° 429/009 el mecanismo de certificados de conformidad y autorizaciones de la Ursea, entre otros aspectos.

Se ha elaborado la reglamentación específica para los siguientes productos:

- Lámparas fluorescentes compactas (LFC) (decreto n° 428/009).
- Calentadores de agua eléctricos de acumulación (CAE) (decreto n° 430/009).
- Aparatos de refrigeración eléctricos de uso doméstico (RFG) (decreto n° 329/010).
- Acondicionadores de aire y bombas de calor (AAB) (resolución MIEM 262/014).

Dentro de ese proyecto también se está elaborando la reglamentación para lámparas LED y se planifica a futuro incorporar otros electrodomésticos y gasodomésticos.

## Convenio Fideicomiso Uruguayo de Ahorro y Eficiencia Energética (Fudae)

En el marco de lo establecido en la ley n° 18.597 y su decreto reglamentario n° 86/012 (creación del Fudae), el 20 de junio de 2013 se firmó un convenio de cooperación institucional entre la DNE, la Corporación Nacional para el Desarrollo (CND) y la Ursea, con el objeto de promover actividades de control y fiscalización del etiquetado de eficiencia energética el mercado, con toma de muestras y envío a ensayo de los productos tanto en laboratorios nacionales como de la región, así como la implementación de las herramientas informáticas necesarias a sus efectos.





### Operativa del sistema nacional de etiquetado

#### Emisión de autorizaciones

El sistema nacional de etiquetado de eficiencia energética prevé la emisión por parte de la Ursea de autorizaciones para la comercialización de los productos reglamentados.

A lo largo del año 2017 se analizaron 272 solicitudes de autorizaciones para el etiquetado de eficiencia energética, de las que se autorizaron 209, mientras que en 2018 se analizaron 334 solicitudes, de las que se emitieron un total de 258 autorizaciones.

#### Autorizaciones por tipo de producto:

	 Año	 Cantidad de autorizaciones	 Cantidad de empresas	 Cantidad de artículos
Lámpara Fluorescente Compacta (LFC)	2017	25	13	179
	2018	6	5	34
Calentador de Agua Eléctrico (CAE)	2017	16	4	25
	2018	85	6	133
Aparato de Refrigeración eléctrico de uso doméstico (RFG)	2017	110	23	334
	2018	122	27	295
Acondicionador de aire y bomba de calor (AAB)	2017	58	19	121
	2018	45	17	76

#### Auditorías

Técnicos de la Ursea integran el Comité de Acreditación del Organismo Uruguayo de Acreditación (OUA) y acompaña las auditorías periódicas y extraordinarias realizadas por este a los Organismos de Certificación de Productos (OCP) registrados ante la Ursea (Laboratorio Tecnológico del Uruguay-LATU, Laboratorio Tecnológico del Uruguay y Quality Austria-LSQA y el Instituto Uruguayo de Normas Técnicas-UNIT) así como a los laboratorios de ensayo de eficiencia energética de CAE (Laboratorio de LATU y UTE Laboratorio).

Entre los años 2017 y 2018 se participó en las siguientes instancias:

Institución	Auditoría	Fecha
UTE	Acreditación para ensayos de EE de CAE	15 y 16/03/2017
LATU	OCP, certificación de etiquetado	24/05/2017
IADEV	Laboratorio CAE y RFG	5 y 6/09/2017
LSQA	OCP, certificación de etiquetado	26/09/2017
LATU	Laboratorio CAE	4/10/2017
UTE	Acreditación para ensayos de EE de CAE	15 y 16/03/2018
UTE	Auditoría laboratorio CAE	29 y 30/05/2018
UNIT	Evaluación de OCP	1/8/2018
UTE y LATU	Acreditación laboratorios CAE	9/8/2018
LATU, IADEV, UTE	Alcances de Laboratorios de EE en CAE	17/10/2018
LATU	Evaluación de OCP	25/10/2018
LATU, LSQA, UNIT	Comité de acreditación de OCP	5/12/2018

## Fiscalización del etiquetado de eficiencia energética

### Inspecciones

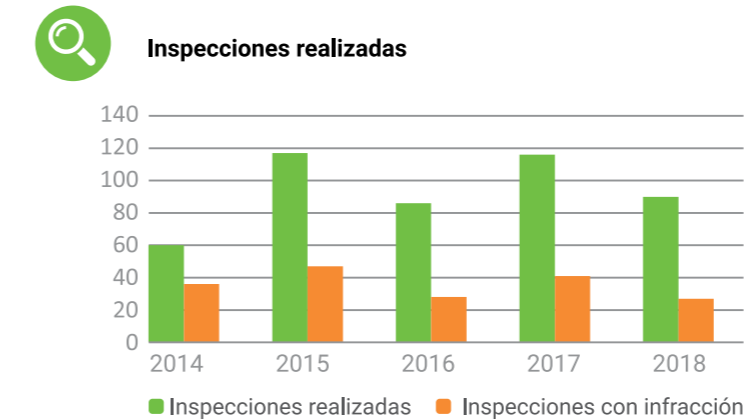
Como parte de las tareas de contralor del cumplimiento de la reglamentación del sistema nacional de etiquetado de eficiencia energética, se lleva adelante un programa de inspecciones a comercios de plaza, en todo el país, y se realiza el control de las importaciones a través de aplicaciones informáticas de la Dirección Nacional de Aduanas.

En las inspecciones se verifica el cumplimiento de la reglamentación, que implica entre otros aspectos, que los productos abarcados estén correctamente etiquetados.

Desde el 2014 se vienen realizando inspecciones habiendo abarcado a la fecha todos los departamentos y la amplia mayoría de las localidades de más de 10.000 habitantes del país.

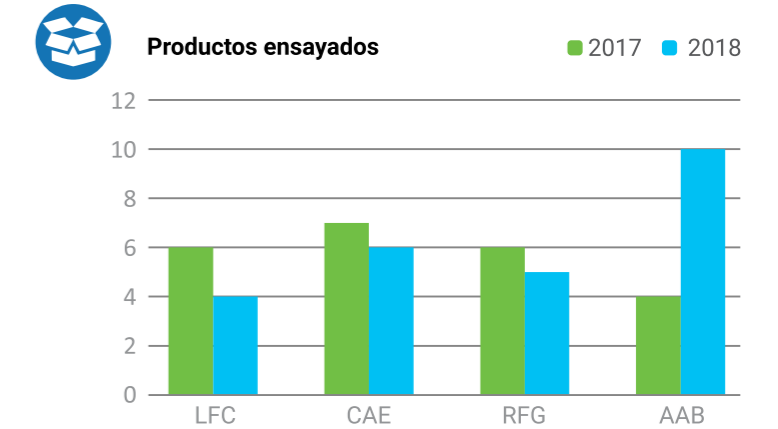
Año	Inspecciones realizadas	Inspecciones con infracción	Cumplimiento de comercios	Media de productos en infracción
2014	60	36	40 %	5,5
2015	117	47	60 %	2,3
2016	86	28	67 %	1,8
2017	116	41	65 %	2,2
2018	90	27	70 %	1,6

Cabe destacar que además de verificarse una tendencia a la reducción en la proporción de comercios con productos en infracción, disminuyó a su vez la cantidad de productos sin etiqueta en comercios con infracción, de un promedio de 5,5 productos sin etiqueta en 2014 a 1,6 en 2018.



### Ensayos de fiscalización

Con el fin de asegurar la información veraz en el etiquetado de eficiencia energética al usuario, se verifica el desempeño declarado en la etiqueta mediante la toma de muestras del mercado local de los productos alcanzados por la reglamentación, para someterlos a ensayo. En el caso de productos ensayados que no cumplen con la norma correspondiente se da de baja su autorización. En este período se incorporó el ensayo de equipos de aire acondicionado.



## Energía solar térmica

A partir de la aprobación de la ley n° 18.585 el 18 de setiembre de 2009, «de promoción de la energía solar térmica», se declaró de interés nacional la investigación, desarrollo y formación en el uso de la energía solar térmica, como un nuevo paso en la búsqueda de la diversificación de la matriz energética nacional. Al respecto a la Ursea se le asignaron múltiples cometidos.

### Emisión de constancias de cumplimiento y exoneración de los requisitos establecidos en la ley solar

La reglamentación vigente determina que las edificaciones comprendidas en la ley solar deben contar con la constancia de cumplimiento (cumplir con contar con un sistema de Energía Solar

Térmica que aporte el 50% de la energía necesaria para el calentamiento del agua sanitaria y el calentamiento de piscinas climatizadas cerradas) o exoneración emitida por la Ursea para la obtención del permiso de construcción o el comienzo anticipado de obra para obra nueva o remodelación integral.


Las edificaciones incluidas son:

- Centro de asistencia de salud: hospitales, sanatorios, hogares para adultos mayores con alojamiento permanente o transitorio de personas para su atención y cuidado médico que dispongan de servicio de duchas o baños de agua caliente para los pacientes.
- Hotel: todo establecimiento destinado al alojamiento de personas, permanente o transitorio, tales como hoteles, apart-hoteles, hosterías, moteles, hostales, hostel, hoteles de campo, estancias turísticas, posadas de campo y campings.
- Club deportivo y gimnasios: cualquier establecimiento destinado a la práctica de la actividad física y que disponga de vestuarios con servicio de duchas de agua caliente.
- Sector público: edificación que disponga de alojamiento permanente o transitorio de personas como cuarteles, centros de rehabilitación y alojamiento transitorio de MIDES (centros de acogida) así como centros de formación militar. Quedan asimismo comprendidos aquellos edificios con vestuarios y servicios de duchas con agua caliente y que cuenten con personal que preste servicios que por sus características requieran la utilización habitual de agua caliente sanitaria.
- Piscinas climatizadas cerradas.

Las especificaciones técnicas que deben cumplir los proyectos así como los criterios de exoneración se describen en las Especificaciones Técnicas Uruguayas (ETU) y en el Instructivo Técnico (IT) según lo previsto en los artículos 2, 4, 5, 6, 7 y 16 del decreto n° 451/011 reglamentario de la ley n° 18.585, que fueron aprobados según la resolución Ministerio de Industria, Energía y Minería (MIEM) n° 72/014.




En el período 2017-2018 se emitieron veintiún constancias de cumplimiento con los requisitos técnicos establecidos por parte de los proyectos comprendidos en el ámbito de aplicación de la ley y cinco constancias de exoneración total del requisito antes mencionado; en el siguiente cuadro se presenta información detallada al respecto.

Tipo de edificación	2014	2015	2016	2017	2018
 Instalaciones hospitalarias / Centros de asistencia de Salud	0	2	2	0	3
 Instalaciones para alojamiento	0	14	7	6	2
 Instalaciones deportivas	0	0	3	2	3
 Piscinas climatizadas cerradas	0	0	1	0	1
 Edificio del Sector Público	0	0	0	1	3
<b>Subtotal:</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>12</b>

Tipo de edificación	2014	2015	2016	2017	2018
 Constancias de exoneración	0	2	0	3	2

### Emisión de autorizaciones de equipamiento en el marco de la Ley Solar

En lo que refiere a la autorización de equipos se emitieron en el período 2017-2018 un total de 10 autorizaciones, discriminadas como sigue:


Tipo de equipo	2014	2015	2016	2017	2018
 Acumuladores solares	0	39	1	1	2
 Colectores solares	10	5	5	5	2
 Sistemas pre fabricados	0	0	3	0	0

### Emisión de constancias de exoneración para la ANV

A partir del 16/06/2014 rige una nueva versión del Reglamento de Promoción de la Vivienda de Interés Social del Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente (MVOTMA) donde se establece que los proyectos deben prever las instalaciones sanitarias y de obra necesarias para que las viviendas puedan

recibir en el futuro el equipamiento para calentamiento de agua por medio de energía solar (resolución n° 636/014).

Se prevé la posibilidad de establecer exoneraciones totales o parciales al cumplimiento de los requisitos establecidos mediante un pronunciamiento de la Ursea. Conforme lo establecido actualmente en el artículo 8° de la resolución del Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente n° 434/017 de fecha 23/03/2017, le corresponde a la Ursea la emisión de constancias de exoneración del requisito de pre instalaciones de Energía Solar Térmica. En el período 2017-2018 se emitieron catorce constancias, a los efectos de su presentación ante la Agencia Nacional de Vivienda.

	2014	2015	2016	2017	2018
 Vivienda exoneraciones	4	4	1	8	6

### Modificaciones en los trámites de solicitud de las distintas autorizaciones y constancias emitidas por la Ursea

En línea con la iniciativa de la Presidencia de la República de facilitar las tramitaciones que la población realiza en las distintas dependencias del estado, se cuenta con la tramitación en línea del inicio de los trámites de autorización de equipos y constancias de cumplimiento o exoneración a la ley solar, que se realiza actualmente ingresando en el sitio web de la Dirección Nacional de Energía, MIEM.

### Acciones de fiscalización realizadas

En el correr del período 2107-2018 se inspeccionaron o visitaron instalaciones que habían obtenido la constancia de cumplimiento de la ley solar en los departamentos de Montevideo y Canelones.

A consecuencia de una denuncia recibida en la Ursea, se analizó la ejecución del proyecto de la piscina cerrada ubicada en la Plaza de Deporte Raúl Legnani de la ciudad de Canelones en el departamento de Canelones, realizando múltiples inspecciones a dichas instalaciones y acompañándose el proceso de su adecuación a la normativa.

### Capacitación e intercambios técnicos

En marzo de 2017 se participó del curso de Implementación de la Norma UNIT-ISO/IEC 17065:2012 (equivalente a Norma ISO/IEC 17065:2012) *evaluación de la conformidad-requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios*, dictado por el Organismo Uruguayo de Acreditación (OUA).

En marzo de 2018, se participó en la instancia de capacitación organizada por el Laboratorio de Energía Solar de la Facultad de Ingeniería, UdelaR, en sus instalaciones en el departamento de Salto; esta contó con la presencia del consultor español Alberto García de Jalón, Jefe del Servicio de Medida y Caracterización del CENER.

En 2017 y 2018 la DNE organizó una semana de actividades varias de capacitación y divulgación de la Energía Solar Térmica con la presencia del consultor español, Ing. Martínez Escribano.

En el marco de estas actividades se realizaron visitas a instalaciones de Energía Solar Térmica en Montevideo y Canelones.

### Acciones de difusión de la normativa

En el correr del período 2107-2018 se continuó con el plan de difusión de la reglamentación en materia de Energía Solar Térmica a gobiernos departamentales, que consistió en realizar reuniones informativas con los técnicos del área de arquitectura de las intendencias de los siguientes departamentos: que incluyó los departamentos de Soriano, Río Negro, Rocha, Lavalleja, Durazno, Artigas, Treinta y Tres y San José.

Se realizó una presentación técnica sobre la reglamentación para los técnicos de la OPP del área *Fondo de desarrollo del interior* en sus oficinas.

### Otras actividades

Se participó en la mesa ejecutiva de la Mesa Solar, trabajando en la implementación de propuestas para el desarrollo de la energía solar en el país. La Mesa Solar es un espacio multisectorial para la promoción de la energía solar que busca viabilizar la energía solar en el Uruguay, promoviendo la creación de instrumentos que impulsen su desarrollo y coordinando acciones entre los actores vinculadas a la temática.

En el correr del período 2107-2018, técnicos de la Ursea asesoraron a diversos organismos públicos para la elaboración de pliegos de licitación y en la evaluación de ofertas de sistemas de energía solar térmica.





CAPÍTULO 6

# ATENCIÓN CIUDADANA





## Atención ciudadana

Atención ciudadana es una unidad de la Ursea, donde se gestionan los requerimientos de dos públicos diferentes que son parte del mismo proceso: agentes regulados y usuarios de los servicios regulados.

Esta unidad funciona además, por definición organizativa, como *puerta de entrada*, recibiendo toda documentación que se entregue para cualquier sector y atendiendo a toda persona que llegue a la Ursea.

Los agentes regulados son empresas del sector público o privado que por su actividad, se vinculan con los sectores que regula la Ursea, y tienen como requisito excluyente que cada uno de ellos debe registrarse previamente en el Registro de Regulados para poder interactuar con la unidad, según el decreto del Poder Ejecutivo aprobado con fecha del 22 de abril de 2019 (decreto n° 102/019). Todas las comunicaciones, notificaciones y vistas con los agentes regulados se hacen mediante notificación electrónica (domicilio electrónico de Agesic).

El estar registrado le permitirá a cada agente regulado, vincularse con los sectores de la Ursea, mediante *trámites en línea*, pudiendo ser de habilitación, certificación, pago de tasa, registro de contratos de energía eléctrica y otros. Estos se encuentran disponibles en la página de la Ursea como también en el portal [www.tramites.gub.uy](http://www.tramites.gub.uy).

Los usuarios de los servicios regulados son todas las personas que usufructúan los servicios de los agentes regulados.

Estos pueden ejercer sus legítimos derechos y sus posibles desconformidades en su relación con los agentes regulados gestionándolos ante la Ursea mediante la modalidad de reclamos o denuncias. Estas solicitudes sirven al regulador, como un instrumento para identificar oportunidades de mejora de las normativas.

Es importante destacar que la Ursea solo recibe los reclamos de los usuarios en segunda instancia, es decir, en caso de que el Agente Regulado, no haya dado satisfacción en su propio ámbito, ya sea en forma expresa o por demora en la respuesta.

En los casos en que los reclamos estén relacionados con la seguridad y salud del reclamante o de la población, no se exige haber efectuado la gestión ante el prestador del servicio según lo establecido en la resolución n° 35/017.

En el período 2017-2018, la unidad de atención ciudadana se fortaleció, focalizando sus esfuerzos en los requerimientos que llegan por parte de los usuarios de los servicios regulados siendo su principal objetivo que la población tenga acceso a servicios con niveles adecuados de seguridad, calidad y precio.

Parte de los cambios instrumentados fue la adecuación física del hall de entrada donde se recibe a los usuarios, logrando una mayor comodidad para ello. El cambio realizado pasó del concepto de *mesa de entrada* al de *atención ciudadana*.

Los usuarios de los servicios regulados acceden a la Ursea mediante Consultas Web, Trámites en Línea en sus diversas modalidades como reclamos y denuncias, atención telefónica a través del call center de Presidencia y de forma presencial.



Simultáneamente con la adecuación del lugar físico, se realizaron ajustes de los procesos de comunicación para sostener una constante atención a los usuarios, por todos los medios dispuestos por la Ursea.

Se busca acercar el Estado a las personas, acortando las distancias, eliminando las barreras tecnológicas o de accesibilidad, brindando información integral sobre trámites y servicios del Estado, atención personalizada de calidad, así como apoyo y orientación para ejercer sus derechos mediante los trámites en línea a través de múltiples canales de atención.

En ese sentido se modificó el canal de atención de consultas web. Los interesados pueden plantear cualquier duda relacionada a la actividad de la unidad, dificultades para encontrar

información, asesoramiento de técnico o instrucciones de como completar los trámites. Desde mayo de 2018, este canal de consultas web se realiza con una nueva herramienta que nos ha permitido agilizar y hacer más eficiente su gestión. Se puede realizar la gestión los 7 días, las 24 horas.

También la atención telefónica se transformó, utilizando el call center de Presidencia con apoyo de la Ursea.

Se han registrado 439 consultas desde mayo a diciembre de 2018.

### Reclamos y denuncias

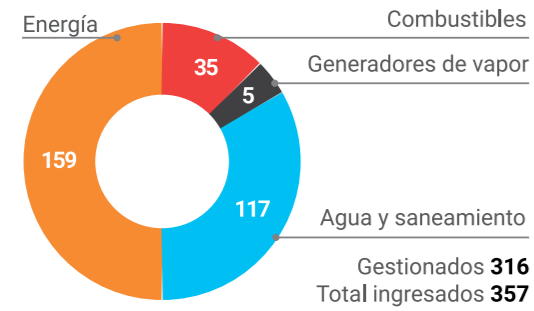
En la unidad la mayor cantidad de reclamos y denuncias que se reciben están vinculados a las áreas de energía eléctrica y agua y saneamiento.

En el año 2017, ingresaron 357 formularios habiéndose gestionado 316, la diferencia responde a trámites duplicados o por no ser competencias de la Ursea, a estos se les da respuesta pero no se realizan las gestiones correspondiente.

El 88% de los formularios correspondieron a los sectores Agua y Saneamiento y Energía Eléctrica.



#### Formulario gestionados por Atención Ciudadana 2017

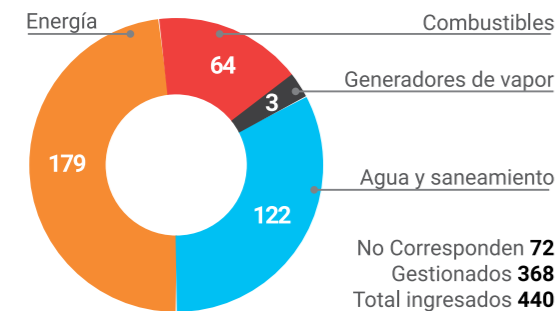


En el año 2018, ingresaron 440 formularios habiéndose gestionado 368.

El 82% de los formularios de reclamos y denuncias correspondieron a los sectores Agua y Saneamiento y Energía Eléctrica.



#### Formulario gestionados por Atención Ciudadana 2018



Del análisis de la composición de los reclamos y denuncias se desprende de una manera clara que la mayor cantidad de ellos son de energía eléctrica y de agua. Por ese motivo en el año 2017, conjuntamente a las prestadoras de servicios UTE y OSE, se aprobó el procedimiento de *Consulta previa técnica y comercial a agentes regulados*, siendo esta una etapa previa al proceso reglamentario. Implicando que al momento de la recepción de los planteos realizados por parte de los usuarios en la unidad, se envíen estos a las respectivas prestadoras, para que se analicen nuevamente y se les comunique las respuestas correspondientes a lo reclamado. Con este procedimiento, se gestionan soluciones concretas a lo reclamado y de esa forma que los planteos puedan finalizarse satisfactoriamente en el menor plazo posible.

Por resolución n° 367/018 del 04 de diciembre de 2018, modificando la resolución n° 107/016 del 10 de mayo de 2016 se aprobó el procedimiento de Consulta previa técnica y comercial versión 01 ante UTE y por resolución n° 33/017 de la relacionada a OSE.

Ante la respuesta de esta consulta previa, si el prestador resuelve a favor del usuario el reclamo, se lo notifica de conformidad y se archiva. En el caso de que no fuera solucionado en forma favorable al usuario por el prestador, el reclamo ingresa en el procedimiento habitual según lo previsto en la resolución n° 35/017 a los efectos de responder al usuario en forma definitiva.

Este paso previo ha permitido bajar considerablemente la cantidad de reclamos que deban analizar los técnicos de la Ursea reduciendo además los plazos de respuesta a los usuarios

### Consultas web

Desde mayo del 2018 las consultas web se canalizan por la plataforma de Trámites en Línea. Este medio les permite a los usuarios dirigirse a la Ursea para plantear inquietudes relacionadas a la prestación de servicios regulados por la unidad, o solución a posibles dificultades acerca del uso de las plataformas nuevas que se requieren para los trámites.

Esta nueva herramienta informática permitió agilizar el procedimiento y visibilizar la trazabilidad del trámite. Estos beneficios se transparentan hacia los usuarios, pudiendo ellos realizar el seguimiento de su trámite, obteniendo una respuesta en menor tiempo posible.

Con este nuevo procedimiento se registraron 459 consultas, de estas 439 se gestionaron y se les dio la respuesta correspondiente.

### Call center

Desde junio de 2018, la recepción de llamadas hacia la Ursea está centralizada por medio del call center de Presidencia de la República, que recepciona y resuelve las consultas básicas por medio de una plataforma que se armó conjuntamente con los encargados del sistema. Se reciben un promedio de 25 llamadas por día.

Esta plataforma se hizo a los efectos de realizar el registro de todas las llamadas que ingresan a la Ursea y de esa forma poder visualizar cuáles son las inquietudes de los usuarios. Esta es una guía para el call center ayudándolos a ellos a dar la información más clara posible o dirigirlos a la información que se encuentra en nuestra web institucional que cuenta con toda la información necesaria para los ciudadanos.

En el caso de no poder darle respuesta al interesado se deriva la llamada a la unidad de atención ciudadana de la Ursea para continuar con esta.

### Atención presencial

La Ursea tiene un canal presencial para la atención de los ciudadanos, adecuado para la comodidad de ellos y del personal de la unidad para la atención personalizada.

La atención al público es de lunes a viernes de 10 a 16 hs.

Atención ciudadana está integrada por un jefe y cinco agentes de atención. En el año 2018, se realizó un llamado interno dentro del Inciso para incorporar personal.

Todos sus miembros están capacitados para dar respuesta sobre la gestión de todos los trámites y poder brindar información sobre datos de la unidad.

CAPÍTULO 7

# MERCADO Y COMPETENCIA



## Mercado y competencia

La Ursea como unidad reguladora busca beneficiar a los consumidores finales de los servicios bajo su competencia, actuando con independencia y transparencia.

En materia de regulación económica, asesora al Poder Ejecutivo con respecto a tarifas y cargos por el uso de redes en los servicios públicos que incluyen segmentos con condiciones de monopolios naturales (redes de electricidad, cañerías de agua y de gas). Dichos precios y tarifas procuran reflejar costos eficientes, asegurar la sustentabilidad económica de los servicios y posibilitar el acceso a estos por los consumidores con equidad y sin prácticas discriminatorias. El asesoramiento incluye consideraciones tanto respecto al nivel de las tarifas (ingresos promedio requeridos) como a la estructura de estas (sus distintos componentes, cargos y categorías). Para poder brindar eficazmente su asesoramiento, la unidad procura acercarse a las mejores prácticas regulatorias y mantener actualizadas las bases de datos nacionales e internacionales para determinar costos eficientes y estándares de calidad.

Asimismo la Ursea como autoridad de promoción y defensa de la competencia, buscará favorecer el funcionamiento adecuado de los mercados o segmentos no monopolísticos, controlando y sancionando las eventuales conductas anticompetitivas (abusos de poder dominante, prácticas excluyentes, colusorias, etcétera).

## Energía eléctrica

Se realizaron los análisis de las propuestas de ajuste de las tarifas de electricidad con vigencia en enero de 2018 y 2019; estos se presentan en informes que elabora la Ursea a partir de la información suministrada por la empresa eléctrica e intercambios con los técnicos de los organismos involucrados en el proceso de ajuste tarifario.

Como parte de un estudio de consultoría que comenzó en el año 2017, y en el que se realizó la valoración detallada de redes y demás equipamientos de los sistemas de transmisión (500-150 kV) y subtransmisión (60-31.5 kV) de electricidad, se realizó el cálculo de los cargos por el uso de las redes de transmisión y subtransmisión, que fueron elevados por la Ursea al Poder Ejecutivo en abril de 2018.

En mayo de 2018 comenzaron los trabajos de consultoría para la valorización de las redes y demás equipamientos de media tensión (22-6.4kV) con el propósito de realizar el cálculo de los cargos por el uso de las redes para los usuarios que las utilizan en dichos niveles de tensión.

Desde finales de 2017 y durante 2018 se llevó adelante una consultoría para determinar los peajes a pagar por los usuarios por el uso de las instalaciones del sistema de interconexión con Brasil a través de las convertoras de Rivera y Melo. Los cálculos fueron aprobados por la Ursea en noviembre de 2018 y elevados al Poder Ejecutivo para su consideración.

Con el financiamiento de CAF, se contrató una consultoría para el estudio de la plataforma de Simulación de Sistemas de Energía Eléctrica (SimSEE). El estudio incluye recomendaciones para la utilización del sistema propuesto cuyas dos funciones principales son proporcionar información para la toma de decisiones del despacho de energía eléctrica en el mercado mayorista y para el cálculo de costos marginales que inciden en los precios del mercado eléctrico spot.

Se analizaron contratos de compraventa de energía eléctrica entre generadores y demandantes de energía eléctrica desde el punto de vista de la Defensa de la Competencia en conjunto con el ámbito jurídico de la Ursea. Se realizaron informes que analizan los documentos que realiza ADME sobre el seguimiento del mercado mayorista de energía eléctrica.

En mayo de 2018, comenzó a realizarse una serie de intercambios entre Uruguay y Costa Rica como parte del Proyecto de Cooperación Sur-Sur: Costa Rica-Uruguay sobre nivel tarifario, consumidores libres y consumidores regulados, con la participación de la Ursea, UTE y DNE. En el marco de este proyecto, se hicieron reuniones de trabajo bajo la modalidad de videoconferencias, en estas se realizaron presentaciones de ambos países referidas a temas tales como: roles de los organismos involucrados en la determinación de tarifas (la Ursea, UTE y DNE), estructura tarifaria, nivel tarifario, calidad del servicio de energía eléctrica entre otros; luego de cada presentación se efectuaron intercambios técnicos que permitieron profundizar y aclarar puntos de cada tema tratado.

## Combustibles líquidos

Como parte de su actividad de seguimiento permanente de las tarifas, la Ursea elabora mensualmente los Precios de Paridad de Importación (PPI) para productos derivados del petróleo. Corresponde al ejercicio teórico de calcular el precio en el mercado local de productos terminados de similar calidad a la de los producidos por Ancap, en la hipótesis de que estos se importaran. Se construyen agregando todos los costos de la «cadena de valor» de cada producto.

Los PPI constituyen una referencia para consumidores y agentes de diversos sectores, a efectos comparativos de los precios vigentes de los combustibles, y el cálculo de estos se publica en el sitio web de la unidad.

Siguiendo una práctica habitual y teniendo especialmente en cuenta los cambios verificados en la dinámica de los mercados de combustibles, en particular a partir de la aprobación de la ley de agrocombustibles, en el año 2017 se llevó adelante una consultoría para revisar y actualizar la metodología de cálculo de los PPI. La nueva metodología fue aprobada en noviembre de 2017 y puesta en aplicación al mes siguiente.

En noviembre de 2018 se aprobó el Reglamento de suministro de información contable del sector de envasado y distribución de GLP. Este reglamento habilita la obtención de información económica y de actividad de las empresas de los mercados mencionados, imprescindible para el desarrollo de las tareas



de regulación de la Ursea. Esta información de contabilidad regulatoria constituye, al igual que en los otros sectores que ya tienen reglamentación vigente al respecto, una información de base para monitorear la situación económico-financiera de los prestadores y la evolución de las principales variables referidas a activos, deudas, patrimonio neto, ingresos, costos, volúmenes vendidos, etcétera.

Se realizaron estudios y análisis del mercado de distribución de GLP a granel, incorporándose cambios que habilitan a nuevos agentes distribuidores.

### Gas por redes

Se realizaron los informes correspondientes a los ajustes de tarifas previstos en los respectivos contratos de concesión, los que fueron propuestos al Poder Ejecutivo a lo largo de 2017 y 2018 para las distribuidoras de Montevideo y el interior del país y para el servicio de gasoducto del área sur (Gasoducto Cruz del Sur). También se realizó el control mensual de la aplicación de tarifas promocionales por parte de la distribuidora de Montevideo.

Los ajustes de tarifas tuvieron en cuenta importantes cambios en el abastecimiento del gas desde Argentina y el vencimiento —cumplidos los 15 años— de los contratos de reserva de capacidad originales del Gasoducto Cruz del Sur.

### Agua potable y saneamiento

Se realizaron informes de los ajustes de tarifas propuestos al Poder Ejecutivo en el ajuste anual de tarifas de OSE a regir durante 2018 y 2019.

A partir del año 2018, se viene participando activamente en el proyecto: *Fortalecimiento de las capacidades institucionales del instituto nacional de aguas potables y alcantarillados (Inapa) en materia Regulación del sector agua potable y saneamiento*. El proyecto consiste en el asesoramiento en materia regulatoria de la Ursea a Inapa, operador de agua y saneamiento de República Dominicana, en particular en temas de determinación de tarifas reguladas, modelo de prestación del servicio de agua potable y saneamiento entre otros. Este proyecto continúa en el 2019.

### Análisis económico de sanciones

La unidad continuó aplicando a los efectos de determinar distintas sanciones por incumplimiento, el análisis económico con la aplicación de instrumentos estadísticos. El análisis involucra la cuantificación de los costos evitados o beneficios ilícitos del infractor, así como probabilidades de detección y aplicación de multas.

- Promover en los servicios monopólicos, tarifas justas que aseguren la sustentabilidad económica al menor costo y con la calidad adecuada.

- Garantizar las condiciones de equidad y acceso a los servicios.
- Defender y promover la competencia donde corresponda.
- Asesorar al Poder Ejecutivo.
- Asesorar al Poder Ejecutivo en los procesos de ajustes de nivel y estructura tarifario.
- Analizar desde el punto de vista económico las propuestas de regulación, incluyendo la forma de cálculo de sanciones por incumplimientos.
- Examinar en forma permanente tarifas y precios de los servicios, realizando determinaciones técnicas de costos

operativos y de inversión de actividades monopólicas y de precios fijados por el Poder Ejecutivo.

- Examinar las condiciones en que operan las empresas del sector de forma de permitir el acceso indiscriminado a sus servicios y el funcionamiento adecuado de los mercados.
- Realizar estudios comparativos de costos entre distintos prestadores a nivel nacional e internacional.
- Promocionar y defender en materia de la competencia, realizar los estudios indicados en la ley, asesorar al Poder Ejecutivo y relacionarse con otros órganos de defensa de la competencia.







**Autoridades de Ursea**

**Presidente:** Ing. César Falcón

**Vicepresidente:** Ing. Gerardo Triunfo

**Director:** Dr. Fernando Menéndez

**Secretario General:** Esc. Héctor Cócaro

**Gerente General:** Ing. Andrés Hermida

