



**ANEXO AL REGLAMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y
SANEAMIENTO, Y RELACIONES CON LOS CLIENTES
IMPLEMENTACIÓN DE LAS COMPENSACIONES**

Diciembre, 2023.

Las compensaciones son aplicadas directamente por el prestador del servicio o provocadas por la reclamación del usuario acerca de los incumplimientos que se verifiquen en relación con los niveles de servicio establecidos, cuyas reglas se presentan a continuación.

CAPÍTULO I. Incumplimientos

Artículo 1. Los Prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento deberán cumplir con los niveles mínimos de calidad de servicio determinados en este Reglamento.

Artículo 2. Los incumplimientos del Reglamento le confieren a los Clientes afectados el derecho a una compensación:

- a) El incumplimiento de los plazos y deberes de información dispuestos en el Capítulo II Sección III y en Anexo III del Reglamento correspondiente confiere a los Clientes afectados el derecho a una compensación en los términos de los Artículos 4, 5, 6 y 9.
- b) El incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 15 del Reglamento confiere a los Clientes afectados el derecho a una compensación en los términos de los Artículos 4, 5, 6 y 9.
- c) El incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 16 del Reglamento confiere a los Clientes afectados el derecho a una compensación en los términos de los Artículos 4, 5, 6 y 9.
- d) El incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 17 del Reglamento confiere al Cliente el derecho a una compensación en los términos de los Artículos 4, 5, 6 y 9.
- e) El incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 19 del Reglamento confiere al Cliente el derecho a una compensación en los términos de los Artículos 4, 5, 6 y 9.
- f) El incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 76 del Reglamento confiere al Cliente el derecho a una compensación en los términos de los Artículos 4, 5, 7 y 9.

- g) El incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 78 del Reglamento confiere al Cliente el derecho a una compensación en los términos de los Artículos 4, 5, 7 y 9.
- h) El incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 79 del Reglamento confiere al Cliente el derecho a una compensación en los términos de los Artículos 4, 5, 7 y 9.
- i) El incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 102 del Reglamento confiere al Cliente el derecho a una compensación en los términos de los Artículos 4, 5, 8 y 9.
- j) El incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 108 del Reglamento confiere al Cliente el derecho a una compensación en los términos de los Artículos 4, 5, 8 y 9.
- k) El incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 118 del Reglamento confiere al Cliente el derecho a una compensación en los términos de los Artículos 4, 5, 8 y 9.
- l) El incumplimiento de los plazos dispuestos en el Artículo 119 del Reglamento confiere al Cliente el derecho a una compensación en los términos de los Artículos 4, 5, 8 y 9.
- m) El incumplimiento del plazo dispuesto en el Artículo 122 del Reglamento confiere al Cliente el derecho a una compensación en los términos de los Artículos 4, 5, 8 y 9.
- n) El incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 129 del Reglamento confiere al Cliente el derecho a una compensación en los términos de los Artículos 4, 5, 8 y 9.
- o) El incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 130 del Reglamento confiere al Cliente el derecho a una compensación en los términos de los Artículos 4, 5, 8 y 9.
- p) El incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 135 del Reglamento confiere al Cliente el derecho a una compensación en los términos de los Artículos 4, 5, 8 y 9.
- q) El incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 147 del Reglamento confiere al Cliente el derecho a una compensación en los términos de los Artículos 4, 5, 8 y 9.
- r) El incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 151 del Reglamento confiere al Cliente el derecho a una compensación en los términos de los Artículos 4, 5, 6 y 9.
- s) El incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 152 del Reglamento confiere al Cliente el derecho a una compensación en los términos de los Artículos 4, 5, 6 y 9. La presentación sucesiva de reclamos sobre el mismo hecho sólo podrá tener efectos acumulativos, a efectos de pago de compensaciones, siempre que se hayan superado los plazos de atención de reclamos previamente presentadas.

CAPÍTULO II. Exclusión de Responsabilidad del Prestador

Artículo 3. El Prestador no compensará las afectaciones que puedan sufrir los Clientes, derivados de las averías y alteraciones ocurridas en el sistema público de agua potable y / o saneamiento, así como de las interrupciones o restricciones en el suministro de agua, siempre que resulten de:

- a) Casos fortuitos o de fuerza mayor, debidamente probadas, constituyan motivo de exclusión de responsabilidad del Prestador;
- b) Ejecución, por parte del Prestador, de obras previamente programadas, siempre que se haya notificado expresamente a los Clientes con al menos 24 horas de antelación;
- c) Actos dolosos o negligentes realizados por los Clientes;
- d) Defectos o averías en las instalaciones internas del inmueble.

CAPÍTULO III. Compensaciones

Artículo 4. Siempre que esté previsto en el presente reglamento, por cada incumplimiento de los niveles mínimos de calidad del servicio, se abonará una compensación por parte del Prestador.

Las compensaciones serán aplicadas directamente por el prestador una vez identificado el incumplimiento, a excepción de las previstas en los puntos c), d), e) y f) del Artículo 5 que resulten de reclamos por los Clientes de los servicios de agua potable y saneamiento, en que el plazo máximo es de 30 (treinta) días contados a partir de la fecha del pronunciamiento favorable sobre el reclamo.

En los casos previstos en el párrafo anterior, corresponderá al Prestador del respectivo servicio reclamado justificar el cumplimiento de los niveles mínimos de calidad del servicio, mediante prueba de registro informático / documental.

Los Clientes tendrán un plazo máximo de 3 (tres) meses para la presentación de los reclamos desde la fecha de ocurrencia de la situación prevista en los puntos c), d), e) y f) del Artículo 5. En situaciones en las que el contrato se resuelva por parte del Cliente dentro del plazo a que se refiere el párrafo dos, o en otras situaciones que tampoco permitan el pago de la indemnización en la factura, el Prestador deberá informar al Cliente del derecho de compensación y los trámites que se deben seguir para recibir el valor de la misma.

Siempre que el Prestador exceda el período definido en el párrafo 2, el Cliente tendrá derecho a una compensación adicional equivalente al 50% del monto de la compensación inicial.

En oportunidad de que se efectivicen las compensaciones, el Prestador deberá informar a través de su sitio web y por otros medios las compensaciones que no se han hecho efectivas.

Artículo 5. Los Prestadores de los servicios de agua potable y saneamiento deberán compensar a sus Clientes, por cada incumplimiento, en los siguientes términos:

- a) Conexión del servicio: Cuando los plazos previstos en el Artículo 119 del Reglamento no sean cumplidos por el Prestador, el importe de la compensación a atribuir será equivalente al cargo fijo a la fecha del incumplimiento, correspondiente a 30 (treinta) días en el caso que sea mayor al plazo establecido y menor a un mes, y 120 (ciento y veinte) días en el caso que se efectúe en un plazo mayor a un mes.;
- b) Restablecimiento de los servicios de agua y/o saneamiento interrumpidos por un hecho imputable al usuario: Cuando los plazos previstos en los Artículo 102 y Artículo 108 del Reglamento no sean cumplidos por el Prestador de los respectivos servicios. El monto de la compensación a atribuir equivale al consumo de 10 m³ de agua, de acuerdo con la tarifa en la fecha del incumplimiento y el Prestador no puede facturar tarifas asociadas a la interrupción.
- c) Interrupción del servicio en los términos del Artículo 14 del Reglamento, referente al incumplimiento de los plazos y deberes de información dispuestos en el Anexo III confiere a los Clientes afectados el derecho a una compensación equivale al consumo de 10 m³ de agua, de acuerdo con la tarifa en la fecha del incumplimiento;

- d) Presión de servicio: Cuando para el prestador no le sea posible dar cumplimiento a las condiciones técnicas previstas en el Artículo 18 del Reglamento, el Cliente será compensado por el plazo de 1 año con la exoneración del pago del consumo mensual hasta 20m³.
- e) Calidad del agua: Cuando el Prestador no cumpla con lo establecido en el párrafo 3 del Artículo 17 del Reglamento, el importe de la compensación a atribuir será equivalente al consumo de 10 m³ de agua, según tarifa en la fecha del incumplimiento.
- f) Inundaciones: Cuando el plazo previsto en el Artículo 16 del Reglamento no sea cumplido por el Prestador, el importe de la compensación a atribuir será equivalente a producción de 10 m³ de aguas residuales, según la tarifa en la fecha del incumplimiento.

Artículo 6. Los Prestadores deberán compensar a sus Clientes, por cada incumplimiento, en los siguientes términos:

- a) Suministro de información: Cuando las obligaciones de información previstas en el capítulo V del Título I de la Sección V no sean cumplidas por el Prestador, el valor de la compensación a atribuir será equivalente al valor del cargo fijo, aplicable al Cliente a la fecha del incumplimiento, correspondiente al período de 120 (ciento y veinte) días;
- b) Reclamos:
 - a. Cuando el deber de información previsto en el párrafo 5 del Artículo 151 del Reglamento no sea cumplido por el Prestador, el importe de la compensación a atribuir será equivalente al valor del cargo fijo del servicio o servicios reclamados, aplicable al Cliente en la fecha de incumplimiento, correspondiente al período de 30 (treinta) días;
 - b. Cuando el Prestador no cumpla con el plazo de respuesta previstos en el párrafo 1 del Artículo 152 del Reglamento, el valor de la compensación a atribuir será equivalente al valor del cargo fijo del (los) servicio (s) reclamado, aplicable al Cliente en la fecha del incumplimiento, correspondiente al período de 60 (sesenta) días;

Artículo 7. Los Prestadores deberán compensar a sus Clientes, por cada incumplimiento, en los siguientes términos:

- a) Visitas coordinadas:
 - a. Cuando no se cumpla el plazo establecido en el párrafo 1 del Artículo 76 del Reglamento, el monto de la compensación a atribuir será equivalente al valor del cargo fijo del servicio o servicios reclamados, aplicable al usuario en la fecha de incumplimiento, correspondiente al período de 30 (treinta) días;
 - b. Cuando el plazo previsto en el párrafo 4 del Artículo 78 del Reglamento no sea cumplido por el Prestador, el importe de la compensación a atribuir será equivalente al valor del cargo fijo del servicio o servicios reclamados, aplicable al usuario en la fecha de incumplimiento, correspondiente al plazo de 30 (treinta) días;
- b) Obligaciones en materia de asistencia técnica tras notificar la ocurrencia anómala: Cuando el Prestador no cumpla los plazos previstos en el Artículo 79 del Reglamento, el importe de la compensación a atribuir será equivalente al valor del cargo fijo del servicio

- o servicios reclamados, aplicable al usuario en la fecha de incumplimiento, correspondiente al plazo de 30 (treinta) días;
- c) Frecuencia de lectura de los instrumentos de medida: Cuando el Prestador no cumpla lo dispuesto en los párrafos 3 o 4 del Artículo 135 del Reglamento, el importe de la compensación a atribuir será equivalente al valor del cargo fijo para el servicio o servicios reclamados, aplicable al Cliente en fecha predeterminada, correspondiente al período de 30 (treinta) días;
 - d) Sustitución de instrumentos de medida: Cuando lo dispuesto en el párrafo 2, 3 y 5 del Artículo 130 del Reglamento no sea cumplido por el Prestador, el valor de la compensación a atribuir es equivalente al valor del cargo fijo para el servicio o servicios reclamados, aplicable al Cliente en fecha predeterminada, correspondiente al período de 30 (treinta) días;
 - e) Verificación extraordinaria de instrumentos de medida: Cuando lo dispuesto en el Artículo 129 del Reglamento no sea cumplido por el Prestador, el importe de la compensación a atribuir es equivalente a la del cargo fijo para el servicio o servicios reclamados, aplicable al Cliente en la fecha de incumplimiento, correspondiente al período de 30 (treinta) días;
 - f) Suspensión y reinicio del contrato: Cuando el período previsto en el párrafo 4 del Artículo 122 del Reglamento no sea cumplido por el Prestador, el importe de la compensación a atribuir es equivalente a la del cargo fijo de los servicios reclamados, aplicables al Cliente en la fecha del incumplimiento, correspondiente al período de 30 (treinta) días;

CAPÍTULO VI. Régimen Sancionatorio

Artículo 8. El incumplimiento de lo dispuesto en este Reglamento quedará sujeto al régimen sancionador general de los servicios públicos de agua potable y saneamiento, las disposiciones sancionatorias de URSEA y la legislación aplicable.

CAPÍTULO VII. Disposiciones Finales

Artículo 9. Se establece el siguiente régimen transitorio para la aplicación de las compensaciones:

- a) Artículos 5 a) y b), 6, 7: Se aplicarán las compensaciones a partir de los 3 (tres) años de entrada en vigor del Reglamento. Sin perjuicio, el Prestador deberá informar a la URSEA a partir de los dos años, los casos de aplicación potencial de compensaciones.
- b) Artículo 5 c), d), e) y f): será aplicable a partir de 2 (dos) años de entrada en vigor del Reglamento.

ANEXO I

El Prestador deberá remitir a URSEA información sobre las compensaciones

	Agua	Saneamiento
Compensaciones totales pagadas (Nº)		
Compensaciones totales pagadas (\$)		
Compensaciones pagadas directamente (Nº)		
Compensaciones pagadas directamente (\$)		
Compensaciones solicitadas mediante reclamos (Nº)		
Compensaciones pagadas dando lugar a reclamos (Nº)		
Compensaciones pagadas dando lugar a reclamos (\$)		
Compensaciones pagadas por incumplimientos en los servicios – Artículo 5 (Nº)		
Compensaciones pagadas por incumplimientos en los servicios – Artículo 5 (\$)		
Compensaciones pagadas por incumplimientos en las comunicaciones – Artículo 6 (Nº)		
Compensaciones pagadas por incumplimientos en las comunicaciones – Artículo 6 (\$)		
Compensaciones pagadas por incumplimientos en los servicios prestados en el lugar de consumo – Artículo 7 (Nº)		
Compensaciones pagadas por incumplimientos en los servicios prestados en el lugar de consumo – Artículo 7 (\$)		