



**PROYECTO DE REGLAMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE  
Y SANEAMIENTO, Y RELACIONES CON LOS CLIENTES.  
RESPUESTAS A LAS CONTRIBUCIONES A LA CONSULTA PÚBLICA N°53**

Montevideo-Uruguay

ABRIL 2023

## ÍNDICE

1.	RESUMEN EJECUTIVO.....	1
2.	INTRODUCCIÓN .....	2
3.	CONTRIBUCIONES Y RESPUESTAS DE URSEA.....	3
3.1	SOBRE EL ARTÍCULO N° 15.....	3
3.2	SOBRE EL ARTÍCULO N° 16.....	4
3.3	SOBRE LOS ARTÍCULOS N° 18 Y N°19 .....	5
3.4	SOBRE EL ARTÍCULO N° 44.....	7
3.5	SOBRE EL ARTÍCULO N° 61.....	8
3.6	SOBRE EL ARTÍCULO N° 62.....	8
3.7	SOBRE EL ARTÍCULO N° 64.....	9
3.8	SOBRE EL ARTÍCULO N° 65.....	10
3.9	SOBRE EL ARTÍCULO N° 66.....	11
3.10	SOBRE EL ARTÍCULO N° 69.....	14
3.11	SOBRE EL ARTÍCULO N° 71.....	14
3.12	SOBRE EL ARTÍCULO N° 81.....	14
3.13	SOBRE EL ARTÍCULO N° 82.....	15
3.14	SOBRE EL ARTÍCULO N° 83.....	15
3.15	SOBRE EL ARTÍCULO N° 84.....	16
3.16	SOBRE EL ARTÍCULO N° 85.....	16
3.17	SOBRE EL ARTÍCULO N° 86.....	17

**URSEA – PROYECTO DE REGLAMENTO DE CALIDAD DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, Y RELACIONES CON LOS CLIENTES.  
RESPUESTAS DE APORTES DE LA CONSULTA PÚBLICA N° 53.**

3.18	SOBRE EL ARTÍCULO N° 89.....	17
3.19	SOBRE EL ARTÍCULO N° 94.....	17
3.20	SOBRE EL ARTÍCULO N° 103.....	18
3.21	SOBRE EL ARTÍCULO N° 105.....	18
3.22	SOBRE EL ARTÍCULO N° 109.....	19
3.23	SOBRE EL ARTÍCULO N° 115.....	19
3.24	SOBRE EL ARTÍCULO N° 118.....	19
3.25	SOBRE EL ARTÍCULO N° 119.....	20
3.26	SOBRE EL ARTÍCULO N° 122.....	21
3.27	SOBRE EL ARTÍCULO N° 125.....	22
3.28	SOBRE EL ARTÍCULO N° 127.....	22
3.29	SOBRE EL ARTÍCULO N° 129.....	23
3.30	SOBRE EL ARTÍCULO N° 130.....	23
3.31	SOBRE EL ARTÍCULO N° 131.....	24
3.32	SOBRE EL ARTÍCULO N° 133.....	24
3.33	SOBRE EL ARTÍCULO N° 144.....	24
3.34	SOBRE EL ARTÍCULO N° 145.....	25
3.35	SOBRE EL ARTÍCULO N° 147.....	25
3.36	SOBRE EL ARTÍCULO N° 149.....	27
3.37	SOBRE EL ARTÍCULO N° 150.....	27
3.38	SOBRE EL ARTÍCULO N° 151.....	27
3.39	SOBRE EL ARTÍCULO N° 155.....	28
3.40	SOBRE EL ARTÍCULO N° 157.....	29

3.41	SOBRE EL ANEXO I.....	30
3.42	SOBRE EL ANEXO II.....	32
3.43	SOBRE EL ANEXO IV. ....	33
4.	ANEXO .....	33

## 1. RESUMEN EJECUTIVO

El presente informe tiene por objeto presentar las respuestas a las contribuciones recibidas luego de la publicación para Consulta pública del Proyecto de Reglamento de calidad de los servicios de agua potable y saneamiento, y relaciones con los clientes.

Para la elaboración de dicho proyecto se llevaron a cabo varias etapas que se sintetizan a continuación. Primeramente se hizo un trabajo de diagnóstico de la reglamentación del sector agua potable y saneamiento en Uruguay, y en particular la relativa a la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, y un benchmarking con otros países de la región y de referencia, para luego identificar los aspectos que se consideraran deben ser reglamentados por URSEA. Se elaboraron varias versiones a partir de la propuesta de los Consultores y con los intercambios mantenidos con los actores involucrados. Se arribó al proyecto puesto a consulta pública, recibiendo un documento de aportes.

Analizadas las contribuciones recibidas, se elaboraron las respuestas, que se pueden agrupar en cuatro conjuntos:

Primer grupo: Se contempla la contribución, se modifica el artículo correspondiente en consecuencia.

Segundo grupo: Se contempla parcialmente, en general disminuyendo la exigencia del requisito establecidos en los artículos incluidos en este grupo.

Tercer grupo: No se contempla la solicitud, y se fundamenta el por qué.

Cuarto grupo: Se aclara lo expresado en el artículo, en algunos casos requiere el ajuste de la redacción del artículo.

En resumen, en las respuestas a las contribuciones, se han contemplado gran parte de las mismas:

- se flexibilizan y/o disminuyen los niveles de exigencia de ciertos requisitos,
- se aceptan tolerancias debidamente fundamentadas,
- se posterga la obligatoriedad de cumplimiento de ciertos requisitos
- se establece gradualidad para el suministro de información e indicadores
- se extendió el plazo para entrada en vigencia del reglamento luego de su aprobación y publicación en el diario oficial.

## 2. INTRODUCCIÓN

El procedimiento de Consulta Pública permite incorporar al proceso de elaboración de las reglamentaciones el punto de vista de los diferentes sectores involucrados, así como el conocimiento especializado de diversos ámbitos y ciudadanos en general. Esos puntos de vista reflejan diferentes intereses, frecuentemente contrapuestos, que mediante este procedimiento se exponen ante la sociedad de forma transparente.

En la Consulta Pública N°53 se puso a disposición una propuesta de Reglamento de calidad de servicio de agua potable y saneamiento, y relaciones con los clientes (en adelante RAYS) a los efectos de recibir aportes.

Se recibieron contribuciones remitidas por la empresa Obras Sanitarias del Estado (OSE).

La URSEA agradece especialmente estos aportes, varios de los cuales se incorporarán al Reglamento, contribuyendo a su perfeccionamiento.

Todos los documentos de esta Consulta están disponibles en [www.ursea.gub.uy](http://www.ursea.gub.uy)

Se presentan a continuación las contribuciones recibidas respecto a los distintos artículos del reglamento, y las respuestas a las mismas.

### 3. CONTRIBUCIONES Y RESPUESTAS DE URSEA

#### 3.1 Sobre el Artículo N° 15.

**Contribución:**

«...el plazo establecido en este artículo está muy alejado de la meta que tiene OSE para la respuesta a situaciones de reclamos operativos de “casa sin agua”.

Téngase presente además, que el Organismo no cuenta con personal inspectivo con la capacidad de visitar todos los reclamos de Problemas de Abastecimiento en un plazo menor a 6 horas, máxime en los casos de reclamos ingresados en horarios de guardia de emergencia. Se definió el Objetivo Estratégico O9P-Mejoras en la Eficiencia de los Procesos, el cual establece un tiempo de 36 horas para dar respuesta al 90% de los reclamos operativos “sin agua” en todo el país.

En información contenida en el documento “Aspectos relevantes URSEA” (remitido a URSEA en el marco de la evacuación vista conferida) se mencionó que el valor promedio durante el año 2019 (último año sin pandemia) del tiempo en resolver el 90% de los reclamos operativos por falta de agua fue de 35 horas, con la siguiente apertura por departamento:

....

En efecto, debe tenerse presente que OSE tiene alcance nacional, atendiendo no solo a ciudades pobladas, sino también a pequeñas localidades, que implican traslados a largas distancias. Se debe dimensionar la gravedad (por ejemplo en cantidad de clientes afectados), para evitar movimiento de personal y maquinaria totalmente desproporcionados. Por ejemplo para un reclamo que llegue a las 23:00 horas sobre interrupción de servicio de una conexión en una localidad ubicada a 100 km del centro técnico que la atiende, es lógico acudir en las primeras horas de la mañana siguiente. También es difícil cumplir el plazo cuando el personal se encuentra trabajando en otra tarea y se debe acudir a localidades distantes.

Por otra parte, corresponde referir a que en situaciones de emergencias en obstrucciones o roturas de colectores de saneamiento, generalmente se debe utilizar equipamiento y personal que debe concurrir de otras localidades (capital de un departamento) o inclusive de otros departamentos (por ej. camión desobstructor). En muchas oportunidades la complejidad de la reparación a realizar implica planificarla para el día siguiente.»

**Respuesta:**

*El plazo planteado es para situaciones de emergencia, es decir, cualquier situación que pueda poner en riesgo la integridad física y la vida de las personas y / o cuyo impacto negativo en los activos físicos pueda ser muy significativo.*

*En consideración de lo planteado, si bien se mantiene el plazo establecido de 6hs, en casos justificados se extenderá hasta 12hs. Se modificará la redacción del artículo.*

### **3.2 Sobre el Artículo N° 16**

#### **Contribución:**

«A modo de comentario, corresponde referir que se entiende que este Reglamento aplicará a saneamiento por redes, por lo que en ese tema se verían reguladas tanto OSE en el Interior del país, como la Intendencia de Montevideo en tanto prestador del servicio en este Departamento.

En Montevideo hay saneamiento unitario en algunas zonas, por tanto las descargas pluviales se manejan de otro modo.

Ahora bien, en cuanto a OSE, si las inundaciones que se están considerando son las relativas a desbordes por entrada en carga, eso es provocado principalmente por intrusiones pluviales clandestinas y puede que tenga parte de influencia la infiltración, pero es difícil asignar claramente responsabilidades. Si por inundaciones se entiende el anegamiento del terreno por lluvia en algunos sectores de las localidades y cómo esto puede impactar los servicios, cabe apreciar que los saneamientos por redes en zonas inundables, de existir, son aislables y en circunstancias adversas quedan fuera de servicio.»

#### **Respuesta:**

*Se refiere a casos de inundación a través de la conexión o desbordes del colector por entrada en carga. En el segundo caso, seguramente se encuentren afectadas varias viviendas. Independientemente de la causa que provoque estas situaciones, se entiende que el prestador deberá atender el reclamo, sin perjuicio de la toma de acciones posteriores que correspondan luego de identificada la causa del problema.*

*Para el caso de redes de saneamiento ubicadas en zonas inundables, de acuerdo con lo indicado, que podrían aislarse y eventualmente quedar fuera de servicio, se deberán realizar las comunicaciones previas pertinentes e instruir a los usuarios acerca de las medidas preventivas a tomar ante la potencial ocurrencia de circunstancias adversas. En el caso de sacar de servicio sector/es del sistema de saneamiento se deberá dar aviso a los usuarios afectados.*

### 3.3 Sobre los Artículos N° 18 y N°19

#### **Contribución:**

«Ambos artículos (los que generan derecho a compensación en caso de incumplimiento) resultan muy perjudiciales considerando que:

Dado que las tuberías en servicio del Organismo son en su mayoría antiguas y que se considera como un buen desempeño un plan de sustitución de redes que cumpla con un avance mayor al 2% anual (IAP08 – Índice de reemplazo de red de agua, del presente reglamento), la restricción de cumplimiento de los planes en 2 años (Anexo VI del presente reglamento), que aseguren la presión mínima por conexión descrita en el presente artículo, implicaría un grado de proyecto e inversión no contemplado dentro del presupuesto para el quinquenio, muy superior a la meta de buen desempeño (IAP08).

El valor elevado como presión mínima, se entiende injustificado.

- En algunos sistemas significará tener sectores con presiones mayores, lo que no se compatibiliza con las acciones RANC que llevamos adelante. El volumen de agua perdida en fugas visibles e invisibles es proporcional a la presión de la red. Además, significará estresar la red existente que en muchos lugares tiene más de 100 años.

- Implicará tener la posibilidad de regular la presión en casi toda la red de distribución, a efectos de evitar tener presiones altas en invierno. Esto resulta desproporcionado.

- En ampliaciones de redes solicitadas puede determinar la realización de obras adicionales (recalques o presudizadoras) que puedan provocar que sea inviable la obra por costos.

- En la actualidad hay servicios pequeños con sistemas que funcionan correctamente y cumplen con abastecer en forma continua, pero pueden no llegar a la presión mínima establecida en algunas situaciones particulares. El llegar siempre con 10 m.c.a. significará realizar obras (por ejemplo tanques más elevados) que se considera no justifican la inversión.

Ocurre algo similar en zonas determinadas en localidades grandes que en época de verano tienen problemas de abastecimiento, para las cuales se están realizando obras asegurando el servicio continuo en días de mayor consumo. Si bien con esto se logra un cambio fundamental en la calidad del servicio, no asegura la presión mínima exigida.

- No se define el tiempo que el servicio debe estar con presión inferior a 10 m.c.a. para considerar incumplimiento. Si se considerara una tolerancia de horas al mes en las cuales se admite presión inferior, se entiende más razonable.
- Los depósitos de distribución de más de 120 localidades tienen torres de 10 metros de altura y menos, por lo que pretender presiones en redes o conexiones mayores de 5 mca no es algo factible de manera sencilla como tampoco mejoraría las condiciones de servicio.

Se adjunta informe de análisis de presiones del sistema Metropolitano y Costa de Oro, confeccionado por la Gerencia de Agua Potable (Anexo A) con costos de la infraestructura de troncales, recalques y usinas necesarios para hacer frente a lo dispuesto en esta norma, los que ascienden aproximadamente a los U\$S 99.800.000. En cuanto al conjunto de mejoras que se deberían realizar en las tuberías de distribución, para asegurar las condiciones del servicio en base al Reglamento propuesto por URSEA, se adjunta informe confeccionado por la Sub Gerencia de Distribución (Anexo B). El mismo tomó de referencia el informe de la Gerencia de Agua Potable (Anexo A, referido ut supra), mediante el empleo del modelo hidráulico de funcionamiento de las troncales para el sistema Metropolitano, donde se visualiza las debilidades actuales de la infraestructura bajo el escenario de trabajo propuesto por URSEA. Las obras necesarias ascienden a un total de U\$S 37.290.000. Con respecto a los tanques, para asegurar un día de consumo medio a nivel país, se calcula que los costos podrían rondar aproximadamente los U\$S 300.000. Esta Administración aboga por la eliminación de estos artículos. Sin perjuicio de ello, se destaca que el plazo referido en el artículo 19 es excesivamente acotado. Mínimamente debería dejarse una frase en condicional, a modo de ejemplo: "siempre que las condiciones disponibles por el prestador lo permitan".»

**Respuesta:**

*La presión de servicio, se considera uno de los atributos de la calidad del servicio prestado, sobre el cual se reciben numerosos reclamos, por lo que se considera fundamental el establecimiento de requisitos para esta.*

*Atendiendo las razones planteadas, se modificará el Artículo 18 indicando que se deberán tomar las medidas necesarias tendientes a mantener la presión de servicio mayor a 10 y menos de 60 metros de columna de agua. Asimismo, se establecerá como presión mínima*

*de servicio admisible en la conexión, 7mca para el caudal máximo, con tolerancia de hasta 2hs cada 24hs por casos excepcionales de demanda. Se exonerará de la obligatoriedad de implementación de planes para el cumplimiento de dicha presión mínima en los sistemas en que el prestador fundamente que se está brindando un servicio adecuado, aún con presiones menores. Por lo tanto se modificará el Anexo VI, relativo a los planes de mejora de presiones, incluyendo la presentación de fundamentación para aquellos casos en que el prestador considera que se suministra un servicio adecuado, aún sin cumplir este requisito.*

*El prestador deberá considerar la cobertura de las inversiones necesarias para llevar a cabo las obras y acciones necesarias para cumplir con los requisitos establecidos.*

*El plazo para la culminación de los planes de mejora correspondientes para la adecuación de las presiones mínimas de servicio, según lo establecido en el Anexo VI, se modificará a 5 años. Dichos planes deberán integrarse a los Planes de seguridad del agua implantados o que se encuentren en proceso de implantación.*

*En cuanto al valor de referencia que se indica para el indicador IAP08 (Índice de reemplazo de red de agua) corresponde al mantenimiento de redes. Por lo tanto el índice de reemplazo de tuberías en la etapa de adecuación de la red para cumplir con los requisitos del reglamento en cuanto a presiones mínimas y máximas, y lograr la reducción de pérdidas en las redes, estarán determinados según las obras necesarias definidas en los planes.*

*El plazo para la verificación de la presión, establecido en el Artículo N°19, se establecerá en 5 días hábiles.*

### **3.4 Sobre el Artículo N° 44.**

#### **Contribución:**

«No parece razonable que un reclamo sea referencia de insatisfacción cuando el mismo sea infundado o carezca de fundamento.»

#### **Respuesta:**

*No se comparte lo propuesto. El reclamo siempre implica una no conformidad con el servicio. Luego de analizar el mismo se determina si es infundado o no, pero determinar que no es fundado al inicio, sin haber sido considerado no es razonable. Por lo tanto, la tipificación de “reclamo” sea fundado o no, se mantiene durante todo el proceso de gestión del mismo.*

### **3.5 Sobre el Artículo N° 61**

#### **Contribución:**

«Corresponde destacar que el reglamento propuesto tendrá un impacto sustancial en toda la normativa del Organismo, la que necesariamente deberá ser modificada a efectos de conciliarla con el mismo.

A tales efectos, el artículo 162 del Reglamento indica que: “Previamente a la entrada en vigor de este Reglamento, el Prestador deberá ajustar su reglamentación interna al mismo, dando cuenta al Regulador”. “El presente Reglamento entrará en vigor 120 (ciento veinte) días después de su publicación en el Diario Oficial” (artículo 160).

Tal plazo de 120 días aparece como absolutamente insuficiente a los efectos de revisar y modificar toda la normativa interna de OSE.

Por otra parte, resulta necesario advertir que dicha norma establece la obligación del Organismo de cursar un cúmulo de comunicaciones o notificaciones a los clientes-usuarios en determinadas situaciones, con plazos perentorios para ello, lo que obligará que OSE tenga que establecer una serie de procedimientos que permitan cumplir con esos preceptos reglamentarios.

Asimismo, se establece que la Administración deberá cursar un cúmulo de información a URSEA, así como tener disponible o publicar parte de esa información a los clientes. La implementación de todo ello requiere de un tiempo razonable, con lo cual, surgen serias dudas razonables respecto a la insuficiencia temporal del régimen transitorio previsto en el Reglamento.»

#### **Respuesta:**

*Atendiendo lo expuesto, se modificarán los Artículos N° 160 y N° 162:*

*Se concederán 6 meses para la adecuación de la reglamentación interna, luego de la publicación del Reglamento en el Diario Oficial.*

*El Reglamento entrará en vigor a los 9 meses de su publicación en el Diario Oficial.*

### **3.6 Sobre el Artículo N° 62.**

#### **Contribución:**

«En referencia a los literales “b” y “c”, se debe tener presente lo expuesto en relación a los artículos 18 y 19.

Por otra parte, y en base a los argumentos planteados, se entiende que deben incluirse disposiciones en la misma línea que tiene internamente OSE, en sus Artículos 6° y 75° literal “a” del Reglamento de Prestación de Servicios, en el que se establece que la prestación del servicio debe ser “en forma

continua y suficiente, salvo interrupciones debidas a fuerza mayor o caso fortuito, pudiendo racionarse la prestación cuando existan razones técnicas a criterio de O.S.E. o de interés general”. Por su parte, el Artículo 72 literal “e”, del referido Reglamento, establece que OSE tiene derecho a: “Disponer restricciones en el servicio y aún supresiones temporarias por fuerza mayor, caso fortuito, razones técnicas o interés general;...”.

Por último, corresponde referir que en relación a las incrustaciones en redes internas, las mismas se producen aun con valores de dureza (CaCO<sub>3</sub>) aceptable.»

**Respuesta:**

*La referencia a “fuerza mayor” o “caso fortuito” está considerada en el literal d) del Artículo N° 100.*

*Atendiendo a lo expuesto, se incluirá en el Artículo N° 100, la potestad de disponer restricciones y aún supresiones temporales en el servicio público de agua potable por motivos de explotación en los casos detallados, comunicando previamente al regulador y a los usuarios.*

*Se modificará el literal c) del Artículo N° 62. Se eliminará “alteración de las características fisicoquímicas del agua que puedan provocar incrustaciones en las redes”*

### **3.7 Sobre el Artículo N° 64.**

**Contribución:**

«La llamada “tarifa de saneamiento” que cobra la Intendencia de Montevideo se creó por Decreto de su Junta Departamental N° 29.434 del 10/5/2001. Dicha tarifa está integrada por un cargo fijo (por concepto de administración y comercialización) más un cargo variable (por concepto de operación, mantenimiento y desarrollo del sistema de saneamiento), calculado según el consumo medido de agua. Su naturaleza jurídica se ajusta al concepto de “precio” definido en el inciso 2 del artículo 10 del Código Tributario, el que establece: “...No constituyen tributos las prestaciones pecuniarias realizadas en carácter de contraprestación por el consumo o uso de bienes y servicios de naturaleza económica o de cualquier otro carácter, proporcionados por el Estado, ya sea en régimen de libre concurrencia o de monopolio, directamente, en sociedades de economía mixta o en concesión”.

Por otro lado, siguiendo a la doctrina más recibida, se entiende por “precio”: la remuneración de los servicios de naturaleza económica que el Estado presta por razones de oportunidad o conveniencia y que el usuario demanda voluntariamente porque le proporcionan una ventaja o provecho, asumiendo la obligación de efectuar la correspondiente contraprestación.

En definitiva, al aprobarse el Decreto referido, se consideró como parámetro de medida para calcular el cargo variable, el consumo de agua potable registrada por los medidores (al igual que lo hace OSE para facturar el precio de saneamiento en el interior del país).

Si bien OSE debe tomar el consumo de agua para realizar la correspondiente facturación por sus servicios (agua en Montevideo, y agua y saneamiento en el interior), lo cierto es que la Intendencia de Montevideo, en el marco del Decreto referido, utiliza también el dato recabado por OSE para facturar el cargo variable de la tarifa de saneamiento que recauda.

En ese marco, la Intendencia de Montevideo celebró un convenio en el año 2001, el que fue sustituido por otro celebrado en el año 2007. En ambos, la Comuna se comprometió a pagar un precio por la información recabada por OSE de la medición de agua consumida en los servicios

de la capital del país. En el presente año, desde OSE se resolvió no renovar el último convenio suscripto, sin perjuicio de comenzarse las tratativas para la suscripción de un nuevo Convenio.

Téngase presente que a OSE la toma de lectura y recambio de medidores en la capital del país le insinúa un costo mensual superior a los \$ 17.000.000.»

**Respuesta:**

*Se aclara que en este artículo se indica que el prestador del servicio de agua potable debe brindar la información disponible al prestador de saneamiento, bajo las condiciones que negocien y acuerden entre las partes.*

*Se explicitará en la redacción del Artículo:*

*Cuando el Prestador del servicio de agua potable no sea responsable de los servicios de saneamiento, deberá remitir al Prestador de estos servicios toda la información necesaria para que conozca el universo de los respectivos Clientes y niveles de uso del servicio de agua potable, de manera oportuna, bajo las condiciones que acuerden entre los Prestadores involucrados.*

### **3.8 Sobre el Artículo Nº 65.**

**Contribución:**

En relación al literal “a”, se debería eliminar “llave de paso de la conexión”, porque justamente es la llave que puede manipular el cliente.

Por otra parte, sin perjuicio de las responsabilidades de los Clientes establecidas en este Artículo, se consulta la conveniencia de incluir otras responsabilidades que están contenidas en el Reglamento de Prestación de Servicio, a saber:

“Artículo 76: Obligaciones del titular del servicio contratado: (...)

a) Constituir garantía (depósito en dinero o fianza personal) al momento de suscripción del contrato, cuando se verifiquen las condiciones establecidas por O.S.E. en la reglamentación;

b) Utilizar el servicio únicamente para el fin para el cual fue contratado. O.S.E no autorizará el cambio de destino que no haya sido previamente comunicado.

La omisión de cursar la referida comunicación dará lugar a la facturación y cobro de las sumas que correspondan por concepto de diferencias entre las tarifas aplicadas y las que debieran aplicarse conforme al cambio de destino, desde la fecha en que, a criterio de O.S.E., tuvo lugar la modificación;(…)

e) Comunicar la variación de los datos personales, de la cuenta y del suministro

f) Comunicar a O.S.E. la desvinculación con el suministro, y rescindir el contrato de servicio que haya suscripto (agua, contra incendio y/o saneamiento); mientras no lo haga, será responsable de las consecuencias de la utilización del servicio; (...)

h) Pagar la factura en la fecha establecida en la misma, y en los lugares autorizados por O.S.E.; no eximiendo del pago la no recepción o la existencia de reclamos pendientes”.

**Respuesta:**

*Se realizará la modificación en el literal a), atendiendo la sugerencia.*

*En cuanto a las obligaciones del titular del servicio contratado, el Prestador podrá incluir en su reglamentación interna, las responsabilidades que considere pertinentes, siempre que contemple lo establecido en este Reglamento.*

**3.9 Sobre el Artículo N° 66.**

**Contribución:**

«Los costos que le implicarían a OSE cumplir con lo dispuesto en este artículo tienen consecuencias económicas y técnicas muy desfavorables. Concretamente en relación a la ampliación de red de saneamiento, el costo estimado de cada metro red de saneamiento ronda los U\$S 300, monto que surge de los costos estadísticos que la Gerencia de Saneamiento procesa desde su creación en el año 2008 a la fecha (costo por metro de tubería de 200mm colocada en condiciones de proyecto, terreno y pavimento estándar).

La normativa de OSE (Reglamento para el Trámite y Ejecución de Redes de Distribución de Agua Potable y de Redes de Saneamiento, solicitadas por terceros, aprobado por R/D N° 599/19), establece, entre otras cosas, los costos fictos que deben asumir los solicitantes de ampliaciones de

red de agua y saneamiento, teniendo en cuenta a las ampliaciones de tipo A (menos de 400 metros de tubería). El costo ficto por metro de tubería de saneamiento asciende al equivalente a UR 2.50. Asimismo se debe tener presente que el Decreto Tarifario fija un costo de conexión a cobrar al usuario cuando se conecta mediante cámara de conexión en vereda, que contempla el costo de ejecución de la cámara y el ramal hasta el colector por eje de calle dividido entre 2,5, en el supuesto que a cada cámara pueden llegar 2 o 3 viviendas. Si se conecta un solo usuario, con la tarifa no se recupera el costo de ejecución.

En relación a los costos de ampliaciones de red de agua potable, se informa que tomando como referencia los datos aportados por la Gerencia de la Región Litoral Sur (que comprende los departamentos de San José, Colonia, Flores y Soriano), OSE dejaría de cobrar aproximadamente la suma de U\$S 1.800.000, teniendo en cuenta la cantidad anual de ampliaciones realizadas en dicha Región.

Por otro lado, debe tenerse presente que, de mantenerse este Artículo, y en caso de que se pida la conexión individualmente por inmueble (a medida de que va avanzando la red), OSE debería realizar gratuitamente enormes extensiones de red, sin hacerse distinción alguna.

Téngase presente que esta Administración cuenta con beneficios para los sectores socioeconómicos más desfavorecidos para concretar las ampliaciones de red.

En efecto, la R/D N° 968/2012 del 11/07/2012 dispuso: “1º) Facultar a la Gerencia General a exonerar el costo de las ampliaciones de redes de agua y saneamiento, solicitadas por beneficiarios MI.DE.S., cuando sean informadas como técnicamente viables y no superen los 200 metros entre la red existente y el padrón (suministro) en el cual se conectará el servicio. 2º) Establecer que el informe técnico debe considerar la conveniencia de la extensión de red de agua o saneamiento al lugar solicitado, teniendo en cuenta el desarrollo urbanístico y las políticas nacionales, departamentales o locales de expansión de la población y los servicios”.

Por su parte, la R/D N° 1162/2012 del 22/08/2012 dispuso: “3º) Autorizar previo informe técnico favorable a la viabilidad del proyecto de la obra de ampliación de red de agua potable, la exoneración del costo de la ampliación hasta 200 metros entre la red existente y el Padrón (suministros) en el cual se conectará el servicio y se construirán las viviendas del Plan Nacional de Integración Socio Habitacional Juntos, o el aporte de material necesario para la realización de la obra, todo ello a criterio de O.S.E., teniendo en cuenta las características de la obra y lo más conveniente en el caso concreto, a fin de usar eficientemente los recursos públicos”.

Téngase presente que, en el marco de la Pandemia por COVID-19, se redujeron los costos de las ampliaciones de red de agua y saneamiento. En efecto, a través de las R/D N°s 1125/20 y 1352/20, se adoptaron, entre otras medidas, la reducción a un 25% el costo unitario ficto, para el cobro de las ampliaciones del TIPO A de red pública de agua potable, haciéndose extensivo asimismo a aquellas iniciadas con anterioridad al 15/10/2020 (pendientes de pago) y a las ampliaciones a emplazarse en

suelos rurales, de conformidad a las exigencias descriptas en las mismas. Por R/D N° 291/21, 824/21 y 965/22 se extendió el plazo de vigencia dispuesto en el Numeral 1) de la R/D N° 1125/20, el cual comprendía además, los trámites y beneficios dispuestos por la R/D N° 1352/20, hasta el 30/9/23. Por su parte, por R/D N° 145/22 se dispuso la inclusión dentro del beneficio dispuesto en la R/D N° 1125/20, a las ampliaciones del TIPO A de la red pública de saneamiento, el cual comprenderá además, los trámites y beneficios dispuestos por la R/D N° 1352/20, de acuerdo al plazo establecido en la R/D N° 824/21. Por R/D N°s 966/22 d fecha 27/9/22, se resolvió extender el plazo de la R/D N° 145/22 por el plazo de 12 meses a partir del 30/9/22. Estas últimas prorrogas se justifican en que el Directorio entiende pertinente continuar con las medidas adoptadas en las citadas Resoluciones, a los efectos de facilitar el acceso al servicio del agua potable, en razón de las necesidades de servicio existentes y que es propósito de esta Administración estimular y procurar que la mayor parte de la población tenga acceso a la red pública de saneamiento. Por último, se destaca que el Reglamento para el Trámite y Ejecución de redes de Distribución de Agua Potable y de Redes de Saneamiento, solicitados por terceros, habilita a financiar en hasta 36 cuotas los costos de las ampliaciones (ejecución por parte de OSE o supervisión).

En cuanto a los costos de conexión, téngase presente que por R/D N° 1573/2007 se estableció la exoneración del costo de las conexiones domiciliarias y ampliaciones económicas de Red, que sean razonablemente sustentables a criterio de la Gerencia General y que soliciten los habitantes de los denominados Asentamientos y la población socioeconómicamente carenciada que defina el MIDES.

Sin perjuicio de los altos costos que le implicaría a la Administración tener que realizar en forma gratuita todas las ampliaciones de red de agua y/o saneamiento hasta las viviendas que se encuentren hasta 20 metros de la red existente, se entiende que las ampliaciones deben estar sujetas a evaluación de viabilidad técnica y económica por parte de OSE (en el mismo sentido que se dispone para las ampliaciones mayores a 20 metros: artículo 89).

En definitiva, puede que técnicamente no sea viable o que se requieran condiciones específicas de instalación para poder seguir extendiendo la red a nivel de la cuenca topográfica a la que pertenezca el usuario.»

**Respuesta:**

*Para esta primera versión del Reglamento se modificará el Artículo N° 66: El Prestador deberá asegurar la conexión al servicio de agua potable a todo Usuario cuyo lugar de consumo se encuentre en su área de intervención y uno de sus límites de propiedad se encuentre a una distancia igual o menor a 20 metros de la red existente de agua potable, contra pago exclusivo de la correspondiente tasa de conexión.*

*Se considera que el proceso de extensiones de redes de a 20 metros o menos, permitirá progresivamente a OSE el incremento de cobertura del servicio.*

### **3.10 Sobre el Artículo N° 69.**

**Contribución:**

«Se sugiere que la redacción no sea taxativa.. A modo informativo se menciona que esta Administración tiene proyectado modificar la propuesta del próximo Decreto Tarifario a ser sometido a aprobación del Poder Ejecutivo, en cuanto a eliminar el costo del flete del agua transportada en tanque por parte de OSE.»

**Respuesta:**

*Se modificará el artículo N°69: Los servicios auxiliares serán, entre otros, las conexiones de agua y saneamiento, el inicio de tramites (cambio de diámetro, cambio de sitio, etc.), el ensayo de medidor, la instalación de data logger, la caseta para colocación de medidor, el corte por impago o irregularidad, la reconexión de servicio, el corte por rescisión voluntaria, el cambio o venta de medidor, la descarga de barométrica, las análisis de laboratorio, la venta de agua transportada en tanque, la facturación de agua perdida por roturas y los costos asociados a su reparación, costo de impresión y envío de facturas.*

### **3.11 Sobre el Artículo N° 71.**

**Contribución:**

«El Organismo define como conexión de agua potable, al tramo de tubería que vincula la red interna del cliente con la red de distribución de agua. Donde dice “diámetro nominal del ramal” debería expresar “diámetro de conexión”.»

**Respuesta:**

*Se toma la sugerencia. Se modificará el artículo.*

### **3.12 Sobre el Artículo N° 81.**

**Contribución:**

«Teniendo en cuenta que la gran cantidad de localidades son atendidas desde un Centro de Servicios a distancias importantes, sumado a la disponibilidad actual de personal operativo y vehículos, no es posible para OSE cumplir con estos plazos. Para cumplirlos se debería aumentar significativamente la disponibilidad de los dos rubros mencionados anteriormente. Se debe considerar también situaciones excepcionales y la estacionalidad.»

**Respuesta:**

*Considerando el planteo, se modificarán los plazos de inspección por parte del Prestador ante una notificación de un hecho anómalo por parte del usuario, a 2 días hábiles para usuarios especiales y 3 días hábiles para el resto de los usuarios.*

**3.13 Sobre el Artículo N° 82.**

**Contribución:**

«El Art. 2 Ley 18.840 obliga a los propietarios o promitentes compradores (“Es obligatoria la conexión a dichas redes para todos los propietarios o promitentes compradores de inmuebles...”).»

**Respuesta:**

*Se agregará a la redacción a los promitentes compradores a fin de que no haya contradicción entre lo establecido en el Artículo y la Ley 18840.*

**3.14 Sobre el Artículo N° 83.**

**Contribución:**

«En relación al primer párrafo, se sugiere cambiar “usufructuarios, comodatarios y arrendatarios” por “ocupantes a cualquier título”.

El último inciso de este artículo establece una obligación que, de alguna manera, debería atemperarse, como por ejemplo, cuando existan razones técnicas que obstan la pretendida solución, de lo contrario, OSE queda obligada a dar una solución para la prestación del servicio de agua potable y saneamiento a usuarios vulnerables y zonas irregulares, ello con indiferencia de los costos, razones técnicas impeditivas y/o ubicación geográfica, etc. Asimismo, debe tenerse presente lo dispuesto por el artículo 70 de la Ley 18.308, que establece: “...Las empresas públicas prestadoras de servicios de agua potable, energía eléctrica, telefonía y transmisión de datos, deberán requerir informe previo del Ministerio de Vivienda, Ordenamiento Territorial y Medio Ambiente (MVOTMA) para brindar servicios a viviendas o conjuntos de viviendas que formen parte de asentamientos humanos ilegales”.»

**Respuesta:**

*Se modificará el primer párrafo indicando que: “El prestador tendrá la potestad de solicitar cuando lo considere pertinente, a los usufructuarios, comodatarios y arrendatarios, autorización de los propietarios, resolución judicial o disposición legal que les otorgue este derecho, cuando soliciten la conexión de los inmuebles que habitan a la red pública”*

*Se trata de una prerrogativa, el prestador podrá considerarla cuando lo crea necesario.*

*Se modificará el último párrafo: Teniendo en cuenta que el acceso a los servicios de agua potable y saneamiento constituyen un derecho humano fundamental e irrenunciable, el prestador deberá brindar una solución para la prestación de estos servicios a usuarios vulnerables y zonas irregulares, siempre que sea técnicamente viable”.*

### **3.15 Sobre el Artículo N° 84.**

**Contribución:**

«Se entiende que, en base a las modificaciones que URSEA fue realizando anteriormente al contenido del ahora artículo 82, pero especialmente al artículo 83 (de acuerdo a lo expuesto por OSE), este artículo debería eliminarse»

**Respuesta:**

*Se toma la sugerencia. Se eliminará el artículo.*

### **3.16 Sobre el Artículo N° 85.**

**Contribución:**

«Se sugiere cambiar “los propietarios, usufructuarios, comodatarios, y arrendatarios” por “los ocupantes a cualquier título”.

El último párrafo implica que OSE, paralelamente a hacer la conexión, deba verificar que haya independencia entre las redes internas con conexión a la red de OSE, con las redes internas que se abastecían con otras fuentes.

Genera cuestionamientos la prohibición de que un particular no pueda utilizar una fuente de agua propia.»

**Respuesta:**

*No se prohíbe la utilización de fuentes propias. Se explicitará en la redacción del Artículo N°85: Tras la instalación de la conexión de la red interna del inmueble a la red pública de agua potable, el titular del contrato que disponga de captación privada de agua, será responsable de la independización de las redes internas del inmueble que se abastecen de la fuente privada y de la conexión a la red pública. La conexión entrará en servicio una vez verificada dicha independización.*

### **3.17 Sobre el Artículo N° 86.**

**Contribución:**

«Se sugiere cambiar “los propietarios, usufructuarios, comodatarios, y arrendatarios” por “los ocupantes a cualquier título”. No se establece consecuencia alguna en caso de incumplimiento»

**Respuesta:**

*Se modificará la redacción del Artículo N°86: Una vez que comience a operar la conexión de la red interna del inmueble al sistema público de saneamiento, en los casos que los inmuebles cuenten con sistemas propios de recogida de aguas residuales. Los titulares del contrato serán responsables de proceder a su desactivación, sin perjuicio de un término diferente establecido en legislación o permiso específico.*

*Se establece una responsabilidad, al igual que en Artículo N° 85, no es necesario que tenga una multa asociada para que sea aplicable la responsabilidad.*

### **3.18 Sobre el Artículo N° 89.**

**Contribución:**

«En base a todo lo manifestado en el artículo 66, se deberían eliminar ambos artículos»

**Respuesta:**

*En esta primera versión del Reglamento se modificará el Artículo N° 89, considerando los cambios que se introducirán en el Artículo N°66.*

### **3.19 Sobre el Artículo N° 94.**

**Contribución:**

«Se debería establecer expresamente la posibilidad de que –con carácter cautelar- OSE pueda realizar inspecciones sin notificar previamente al cliente. Basta pensar en una situación de posible fraude, donde cualquier comunicación al cliente frustraría absolutamente la medida.

Asimismo, se sugiere eliminar lo relativo al vínculo que se tiene con el inmueble.»

**Respuesta:**

*Contemplando lo planteado, se modificará el Artículo N° 94 en lo referente a situaciones de sospecha de fraude, donde se incluirá la siguiente frase: Con carácter cautelar el prestador podrá realizar inspecciones sin la notificación previa si existe una situación de posible fraude*

*donde la notificación frustraría la eficacia de la medida. Respecto al vínculo con el inmueble, se modificará por “ocupante”.*

### **3.20 Sobre el Artículo N° 103.**

#### **Contribución:**

«No resulta razonable que, ante la verificación de una conexión clandestina, no pueda cortarse el suministro en forma inmediata. De acuerdo al Reglamento ello sólo podría ocurrir 10 días después de notificar al cliente, lo que implica tolerar que alguien pueda mantenerse conectado irregularmente - hurtando agua- durante 10 días luego de verificada aquella conexión irregular (art. 102 literal “b”).

En relación al aviso previo al corte por falta de pago (literal “e” art. 102), se aumenta el plazo a 20 días y se adiciona documentación excesiva (acta).»

#### **Respuesta:**

*En el penúltimo párrafo del Artículo N°103 ya está contemplado lo planteado en cuanto a situaciones de conexión clandestina, la interrupción podrá realizarse tan pronto como se detecten dichas situaciones.*

*Los plazos considerados en el proyecto del reglamento para aviso de corte del servicio, son los que se consideran adecuados. Siempre que no se aclara al respecto los plazos de hasta 10 días deberán considerarse hábiles y los plazos mayores a 10 días deberán considerarse corridos.*

### **3.21 Sobre el Artículo N° 105.**

#### **Contribución:**

«Se entiende que el plazo de restablecimiento de servicio cortado en 24 horas luego de la liquidación de la deuda, es insuficiente, considerando especialmente si se configura un fin de semana. El plazo debería ser de 24 a 72 horas. Igual comentario para el art. 111.»

#### **Respuesta:**

*Se modificará en el artículo N°105 la exigencia del de restablecimiento de servicio cortado en 24 horas hábiles luego de la liquidación de la deuda.*

### 3.22 Sobre el Artículo N° 109.

**Contribución:**

«El inciso final de este artículo también presenta cuestionamientos jurídicos, en tanto se estaría habilitando la suspensión del servicio de agua potable por incumplimiento en el servicio de saneamiento.

OSE suscribe con el cliente un contrato de prestación del servicio de agua potable y otro contrato por el servicio de saneamiento. Se pretende suspender el cumplimiento de un contrato (agua potable) por cuestiones ajenas a dicho contrato y que en realidad obedecen a otra relación contractual (saneamiento), lo que no corresponde desde el punto de vista jurídico.

Para actuar en tal sentido, el Reglamento establece en su artículo 116 que “Cuando el servicio público de agua potable y/o el servicio de saneamiento se ponen a disposición simultáneamente por un mismo Prestador, el contrato es único y engloba todos los servicios de esa entidad”, lo que implicaría modificar la forma en la que actualmente contrata el organismo. Tal solución sería viable para futuros contratos, no obstante persistirían todos aquellos donde se firmó un contrato de suministro de agua potable y otro por la prestación del servicio de saneamiento.»

**Respuesta:**

*Se modificará el artículo, indicando que regirá para futuros contratos.*

### 3.23 Sobre el Artículo N° 115.

**Contribución:**

«No parece razonable y sería hasta inviable, establecer la posibilidad de negociar condiciones contractuales particulares con cada uno de los futuros clientes. En este tipo de relaciones se establecen contratos tipo o de adhesión, que excluyen tal ámbito de negociación.»

**Respuesta:**

*No se comparte lo observado. Lo usual son los contratos de adhesión, y en casos excepcionales puede haber cláusulas que serán pactadas entre partes.*

### 3.24 Sobre el Artículo N° 118.

**Contribución:**

«A modo informativo, en relación al literal “a”, actualmente OSE posee la distinción de tipos de servicio según la permanencia en el Reglamento de Prestación de Servicio: RPS - Artículo 4°. Tipos de servicio de agua según la permanencia: (...)

b) Provisorios: refiere a los servicios contratados con duración determinada, sea o no posible estimar el tiempo de duración al momento de la solicitud (ejemplo: obras en construcción). En estos casos

O.S.E. se reserva el derecho de no brindar este tipo de servicio en los lugares donde no exista red de saneamiento;

c) Temporarios: refiere a los servicios contratados para propósitos especiales que por su naturaleza no constituyen un uso permanente (ejemplo: circos, ferias, etc.);

d) Eventuales: refiere a los servicios contratados puntualmente para una ocasión, implicando la venta de agua potable a través de vehículos de O.S.E., de vehículos proporcionados por el solicitante, o de cualquier otro medio que no sea a través del sistema de distribución.

En relación al literal “c”, actualmente OSE posee la distinción de tipo de servicio de saneamiento convencional a nivel de cargo fijo, a saber:

DECRETO TARIFARIO ENERO 2022 - SANEAMIENTO CONVENCIONAL (...)

## 2. CARGO FIJO

### 2.1. Saneamiento residencial

2.2 Saneamiento Comercial A: comercios de venta al público con elaboración propia de productos alimenticios del ramo de panaderías, confiterías y fábricas de pastas

2.3. Saneamiento Comercial B: otros comercios

2.4. Saneamiento Industrial A: industrias frigoríficas, mataderos, textiles, papeleras, lácteas, alimenticias y curtiembres

2.5. Saneamiento Industrial B: industrias de aceites, jabones y bebidas sin alcohol

2.6. Saneamiento Industrial C: otras industrias

2.7. Saneamiento Industrial D: dependencias de U.T.E., A.N.TEL., A.N.P. y A.N.C.A.P

2.8. Saneamiento de Obra

En relación a los literales “b” y “c”, se consulta si la distinción es a nivel de identificación o está relacionada a un tratamiento diferencial a nivel de prestación. En este último caso se debería especificar qué implica el tratamiento diferencial a nivel de prestación.»

### **Respuesta:**

*La distinción es solamente a nivel de identificación.*

## **3.25 Sobre el Artículo N° 119.**

### **Contribución:**

«El literal “a” contradice el principio fundamental de la Administración, en lo que refiere al igual derecho de los solicitantes para el acceso al servicio de agua potable y saneamiento. Se garantiza la protección del solicitante haciendo efectiva su solicitud de conexión a los servicios, haciéndolo suscribir el correspondiente contrato con la Administración. Asimismo se entiende que este literal puede contraponerse al literal “c” de este mismo Artículo.

En lo que refiere al literal “c”, a los efectos de mantener la coherencia del presente Reglamento, se entiende necesaria su vinculación con el párrafo 6 del Artículo 152. Por lo expuesto, se propone su adecuación.

**REDACCIÓN ALTERNATIVA:**

Artículo 119. Se permitirá la contratación de servicios públicos de agua y saneamiento en situaciones especiales, de forma transitoria, como las que se enumeran a continuación: y:

- a) En la fase previa a la obtención de los documentos administrativos necesarios para la celebración del contrato, siempre que se acredite su solicitud;
- b) Para garantizar el derecho humano de acceso a los servicios de agua potable y saneamiento, sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo 6 del Artículo 152 del presente Reglamento»

**Respuesta:**

*No se comparte lo observado, el artículo busca proteger una situación vulnerable garantizando el derecho humano de acceso al agua. Lo propuesto no viola el principio de igual derecho ya que no privilegia a determinados usuarios sino que los tutela atento a su posición desventajosa. Por otra parte el carácter de esta situación es transitorio.*

**3.26 Sobre el Artículo N° 122.**

**Contribución:**

«Se debería modificar el párrafo segundo en función a lo expuesto en el artículo 66 (y consecuentemente el tercer párrafo).

La condición de “económicamente factible” (tercer párrafo) lo determina el solicitante en caso de que acepte el costo de la obra.

Sin perjuicio de ello, se entiende que en la mayoría de los casos, los plazos indicados e este artículo son imposibles de cumplir, en caso de que sea necesario confeccionar proyectos presupuestos y ejecución de obras. Se determina un plazo de 30 días para ejecutar obra, sin considerar las características de la misma. Nótese que en la generalidad del artículo quedan incluidas incluso las ampliaciones de tipo B (construcción de una longitud mayor a 40 metros de tubería y/o realización de obras secundarias, y/o cuyo destino sea conjuntos habitacionales, urbanizaciones de propiedad horizontal, nuevos fraccionamientos, locales de uso no doméstico industrial comercial, estatal-), por lo que sería necesaria recalques, pozos de bombeo, etc.»

**Respuesta:**

*Se modificarán el 2º, 3er y 4º párrafo, indicando plazos de 30 días hábiles y 60 días hábiles respectivamente.*

### **3.27 Sobre el Artículo N° 125.**

**Contribución:**

«Actualmente el corte del servicio tiene un costo de 1 UR + IVA y 1 UR si hay saneamiento. De aplicarse esta disposición no se estaría trasladando ese costo al cliente. Considerando que la Administración es responsable del mantenimiento de la conexión, la cual en este caso de desocupación temporal, es posible de reconexión en cualquier momento; y es también responsable de la reparación por eventuales roturas o pérdidas antes del medidor en la red domiciliaria, se entiende que corresponde la continuación de la facturación mensual del/de los cargo/s fijo/s asociado/s al/ a los servicio/s.

**REDACCIÓN ALTERNATIVA:**

“Artículo 125. Debido a la desocupación temporal de la propiedad, los Clientes podrán solicitar, por escrito y con al menos 10 (diez) días hábiles de anticipación, la suspensión temporal de los servicios públicos de agua potable y saneamiento.

Cuando el Cliente cuente con los servicios públicos de agua potable y saneamiento, el contrato de saneamiento se suspenderá cuando se solicite la suspensión temporal del servicio de agua potable y se reanudará en la misma fecha que éste.

La suspensión del suministro en los términos del párrafo 1 y el párrafo anterior implica la validez de la facturación emitida hasta la fecha de la suspensión y tiene como efecto, desde la fecha en que se hace efectiva, la suspensión del contrato y facturación del cargo variable de agua, y saneamiento si corresponde, asociados a la prestación normal del servicio, continuando con la facturación mensual de los cargos fijos correspondientes.

El servicio se reanudará en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles desde la presentación de la solicitud por parte del Cliente al respecto, con la tarifa de reconexión, prevista en la tarifa vigente, incluida en la primera factura posterior.

Los Prestadores deberán tener registros que permitan situaciones individuales de suspensión y reinicio del contrato”.»

**Respuesta:**

*Se comparte la redacción alternativa propuesta. Se modificará el artículo.*

### **3.28 Sobre el Artículo N° 127.**

**Contribución:**

«Dado que la rescisión de contrato implica el corte del servicio, a los efectos de asegurar que la solicitud sea realizada por el titular o apoderado y con el fin de minimizar riesgos que puedan derivar en un perjuicio al cliente, se entiende conveniente requerir, independientemente de la forma

de ingreso de la solicitud, la firma del cliente titular o apoderado en documento de rescisión de contrato. REDACCIÓN ALTERNATIVA:

“Artículo 127. Los Clientes podrán rescindir los contratos de suministro de agua o saneamiento que hayan suscrito, por motivos de desocupación del lugar de consumo en todo momento, siempre que lo comuniquen por escrito o por formulario con firma electrónica al Prestador y faciliten la nueva dirección para el envío de la última factura, requiriendo la firma del cliente en documento de rescisión de contrato.

Hasta 15 (quince) días siguientes a la comunicación a que se refiere el número anterior, los Clientes deberán dar acceso al medidor instalado y / o caudalímetro, si lo hubiere, para su lectura, produciendo la denuncia a partir de esa fecha.

Si no fue posible la lectura del medidor por parte del Prestador, el Cliente deberá aportar la lectura de la fecha en que abandonó el inmueble. Si la misma es consistente con los consumos históricos, se tomará, de lo contrario se facturará prorrateando los consumos estimados.

El Prestador podrá rescindir el contrato si, tras la interrupción del servicio por impago en los términos del Artículo 152, el Cliente no procede al pago adeudado, con vistas a restablecer el servicio, en el plazo de 2 (dos) meses de efectuado el corte del servicio.

A los efectos del párrafo anterior, el Prestador notificará al Cliente, por escrito, con al menos 20 (veinte) días de antelación a la fecha en que surta efectos la denuncia.

El Prestador podrá accionar judicialmente contra el Cliente para recuperar los montos adeudados”»

**Respuesta:**

*No se contempla lo propuesto, dado que si el usuario ya firmó una solicitud hacerle firmar el documento de rescisión no es necesario.*

**3.29 Sobre el Artículo N° 129.**

**Contribución:**

«Debería eliminarse la frase "...las partes comunes de los edificios de propiedad horizontal...", ya que da a pensar que OSE va a medir cada conexión individual de los edificios de propiedad horizontal. »

**Respuesta:**

*Se toma la sugerencia.*

**3.30 Sobre el Artículo N° 130.**

**Contribución:**

«No se comparte la propuesta de colocar un segundo medidor para medir las aguas que no producen aguas residuales, por la dificultad de controlar que efectivamente el consumo de este medidor no vaya al saneamiento (posible fraude) debido a que las instalaciones son internas.»

**Respuesta:**

*Se toma la propuesta para la primera versión del reglamento.*

**3.31 Sobre el Artículo Nº 131.**

**Contribución:**

«No se puede emitir juicio sobre este último párrafo, al no existir en la actualidad legislación en la materia»

**Respuesta:**

*Se entiende que en aplicación de la Ley 15.298 puedan ser dictadas a futuro determinadas disposiciones que reglamenten en la materia.*

**3.32 Sobre el Artículo Nº 133.**

**Contribución:**

«Actualmente no se realiza un control individual (verificación periódica) de cada medidor instalado. Considerando una vida útil del medidor de 12 años y una verificación periódica a la mitad de dicha vida útil, el costo anual para efectuar esta tarea sería de U\$S 2.000.000.»

**Respuesta:**

*Considerando la observación, se eliminará el requisito de verificación periódica en la primera versión del reglamento.*

*En los casos que el Cliente solicite una verificación extraordinaria del medidor, la misma será sin costo para el usuario en los casos que el medidor tenga una antigüedad mayor a 8 años.*

**3.33 Sobre el Artículo Nº 144.**

**Contribución:**

«El diámetro de la conexión instalada es el solicitado por el cliente al momento de realizar la contratación, de acuerdo a su previsión de caudal máximo de consumo, y en función de éste OSE construyó sus instalaciones, poniendo a disponibilidad del cliente el caudal contratado. Si luego el cliente no hace uso del caudal máximo puesto a disposición, no es responsabilidad de OSE, ni es justo reducir el costo del cargo fijo. En ese caso, lo que correspondería es que el cliente solicite un cambio de diámetro de la conexión acorde a sus necesidades.

Por lo anterior, se entiende que el cargo fijo se debe cobrar en función del diámetro de la

conexión.»

**Respuesta:**

*El último párrafo se incluyó para contemplar los casos en que hay instalada previamente a la solicitud de conexión de un nuevo cliente un diámetro mayor al que necesita este según el perfil de consumo.*

**3.34 Sobre el Artículo N° 145.**

**Contribución:**

«En el Decreto Tarifario se establecen precios mensuales para el Cargo Variable y el Cargo Fijo y el período mensual se establece en el Reglamento de Tarifas y Facturación estableciendo como mensual un rango de 28 a 32 días corridos. URSEA plantea prorratear cuando el período es diferente de 30 días. Entendemos que esto complejiza la Facturación y la explicación de la misma al cliente al prorratear los límites de los niveles (bloques de consumo) establecidos en el Decreto Tarifario. Se deberá también considerar lo establecido para la exoneración del IVA en los casos que corresponda.

Un ejemplo para visualizar la complejidad mencionada en la explicación al cliente: Una factura de consumo de 5 m<sup>3</sup> en un período de 29 días, facturaría el precio del rango de consumo de 5 a 10m<sup>3</sup>.

Por otro lado, como UTE tiene una gestión similar de lectura de consumos mensuales y facturación mensual y es un servicio Regulado por URSEA, consultamos al respecto y nos informan que consideran el período mensual entre 25 y 35 días, sin realizar prorrateo dentro de este período.

Adaptar la Facturación a este punto implicaría un desarrollo importante en el sistema informático (SGC).»

**Respuesta:**

*Se toma el planteo.*

**3.35 Sobre el Artículo N° 147.**

**Contribución:**

«En cuanto al literal “c”, se consulta qué se entiende por “Procedimiento fraudulento.”

En relación al literal “d”, la redacción dada abarca tanto pérdidas invisibles como visibles.

En caso de roturas de tuberías, actualmente solo se ajusta por pérdida invisible (o cuando exista concurrencia de pérdida visible e invisible) sobre un máximo de dos facturas (eventualmente una tercera, en casos justificados y con previa autorización Gerencial) con consumo excesivo, previa constatación de la pérdida invisible por parte de OSE (Art. 61 Reglamento de Tarifas y Facturación de

OSE-). OSE fundamenta entre otros su forma de bonificación en que la medida contribuye al cuidado del agua.

No se cuenta con información de los metros cúbicos facturados en casos de pérdidas visibles para determinar el impacto económico de esta modificación. Actualmente la normativa de OSE contempla en el Artículo 59 del R.T.F. determinadas situaciones que originan pérdidas visibles que se entiende justificado contemplar (ajustando el importe facturado al importe promedio del servicio), en el marco de la experiencia que ha arrojado la gestión. Incluso para situaciones que no estén expresamente previstas, pero que se entienden justificadas (en base a las distintas casuísticas que se pueden dar en los hechos), la Gerencia General puede autorizar el ajuste.

Por otra parte, corresponde hacer mención que a los clientes pertenecientes a una población socioeconómica vulnerable, se les aplica actualmente la R/D N° 593/20 del 1/7/20 que dispuso: "Autorizar a facturar a las Cuentas de clientes con Tarifa Social y de clientes beneficiarios MIDES, el importe equivalente a quince metros cúbicos mensuales, al precio de la Tarifa Social, cuando se haya detectado consumos elevados en relación al consumo estándar del segmento y/o inconsistencia de datos, durante el período que transcurra desde la existencia del consumo elevado y hasta sesenta días posteriores a la notificación, al cliente-usuario realizada por O.S.E..

El ajuste se realizará sobre el importe facturado por concepto de agua y saneamiento".

En base a lo expuesto, no se comparte el hecho propuesto de que deba ajustarse las pérdidas visibles, sin ningún tipo de distinción. Asimismo se entiende que se opone con lo dispuesto en el literal "C" del Artículo 65 del Reglamento de URSEA, pudiéndose habilitar a que se tenga que ajustar en casos en que en forma periódica se generan consumos excesivos por mal estado de las instalaciones internas. En cuanto a la facturación por pérdida invisible, la reglamentación de OSE hace distinción entre las tarifas Residencial, Bonificadas y Especial, por un lado; y el resto de las tarifas por otro, diferenciándose la forma de facturar la pérdida invisible. Las primeras facturan como plantea URSEA en su proyecto de reglamento. Aplicar esa forma de facturación a todas las tarifas sin distinción, en la mayoría de los casos puede implicar una bonificación menor a la realizada actualmente en los casos de los clientes con Tarifa Comercial o Industrial y no existirá bonificación a los clientes con Tarifa Oficial ya que el m<sup>3</sup> tiene un precio único.»

**Respuesta:**

*Se incluirá en Definiciones el significado de "procedimiento fraudulento": toda actuación del cliente que modifique (al alza o a la baja) el consumo y que, sin perjuicio de otras sanciones, deba corregirse en la mejor estimación posible del consumo.*

*Considerando el planteo, en la primera versión del reglamento, los ajustes de facturación por pérdidas se establecerán solamente para las invisibles.*

### **3.36 Sobre el Artículo N° 149.**

**Contribución:**

«Con la implantación del nuevo Modelo de Gestión Comercial, uno de sus grandes logros fue el acortamiento del ciclo Comercial (tiempo entre la lectura del consumo y la fecha de vencimiento). En la actualidad se otorga un plazo para el pago de 11 días desde la fecha de emisión en el departamento de Maldonado y de 12 días en el resto del País, (además de contemplar los cambios de fecha de vencimiento elegidos por el cliente). El proyecto del Reglamento de URSEA establece este plazo en 20 días, lo cual tendrá un efecto en la recaudación de OSE en el mes que se aplique esta nueva reglamentación y un efecto financiero generado por el atraso en la percepción de los ingresos.»

**Respuesta:**

*Se contemplará lo planteado, donde se elimina el plazo para la emison. Se modificará el primer párrafo del Artículo N°149, indicando que El plazo para el pago de las facturas será de al menos 10 (diez) días hábiles, a contar desde su presentación a los Clientes.*

### **3.37 Sobre el Artículo N° 150.**

**Contribución:**

«En el literal “e” del Art. 102 se establece en relación al incumplimiento del cliente en el pago del servicio de Agua prestado. Por su parte, el Art. 150 establece la posibilidad del pago parcial de una factura, en lo que respecta a los acuerdos de pago (se interpreta que el cliente podría abonar los servicios facturados y no el importe del acuerdo de pago). Se consulta si de ello se infiere que OSE podrá interrumpir el servicio por deuda de Agua, pero no por deuda en el Acuerdo de Pago. Se sugiere eliminar este artículo.»

**Respuesta:**

*Se podrá interrumpir el servicio por incumplimiento del acuerdo de pago si no se renegoció oportunamente. Se incluirá en el Artículo 102 esta causal.*

### **3.38 Sobre el Artículo N° 151.**

**Contribución:**

«Se sugiere adaptar la redacción en los mismos términos del Decreto Ley 14.950, que en su artículo 2 remite a lo dispuesto en el art. 94 del Código Tributario y en su artículo 3 remite, entre otros, al art. 33 del Código Tributario.»

**Respuesta:**

*Contemplando el planteo, se modificará la redacción: La falta de pago de las facturas en el plazo estipulado implicará la mora del cliente o usuario y será base para que el Prestador*

*interrumpa el suministro o la recolección, en conformidad con al Artículo 152. Si se ha acordado el pago de una factura a plazos, la falta de pago de una cuota dentro del plazo establecido implicará el vencimiento de toda la deuda y la mora del Cliente o Usuario La morosidad estará sujeta a intereses de mora al tipo de interés legal vigente, calculado según artículo 94 del Código Tributario.*

### **3.39 Sobre el Artículo N° 155.**

#### **Contribución:**

«No puede desconocerse que existen en el Derecho Positivo otros mecanismos que interrumpen o suspenden la prescripción (ej. Código Civil) y que resultan más amplios que los aquí previstos.

Sin perjuicio de ello, se establece que “El derecho del Prestador a recibir el pago del servicio prestado prescribe dentro de 4 (cuatro) años posteriores a su prestación”.

Cabe consignar que en lo que dice al reclamo de los créditos de OSE, la eventual prescripción es presuntiva.

“En cuanto a la prescripción invocada y prevista en el Art. 1223 numeral 1° del C. Civil, debe señalarse que estamos frente a una prescripción corta presuntiva y no extintiva.

La prescripción encuentra su fundamento en el no ejercicio de un derecho, en la idea de sanción a la inactividad negligente, que configura la renuncia al mismo (Messineo. Manual de Derecho Civil y Comercial, T. II, pág. 65; Rezzónico. Estudio de las obligaciones, pág. 533 y ss.). En las prescripciones presuntivas la idea de la pérdida del derecho a pretender se basa en el hecho de que transcurrido el plazo breve indicado por el legislador se supone que el deudor pagó y el actor puede recurrir como medio de prueba para destruir dicha presunción al juramento decisorio, cuando el demandado afirma haber pagado. El pago se encuentra simplemente presumido, pudiendo el actor demostrar a través del juramento decisorio lo contrario, siempre y cuando el demandado afirme la existencia del hecho extintivo.

A criterio de la Sede, la prescripción presuntiva permite que quien invoca haber pagado no deba acreditar dicho pago. Su afirmación hace que la carga de la prueba del hecho extintivo se traslade a la otra parte y se le limite la forma de probar. Es por ello que debe surgir en forma inequívoca de la contestación de la demanda la afirmación de que se pagó. Si no se afirma haber pagado en forma clara e inequívoca, no rige la denominada prescripción presuntiva y por lo tanto, no puede hacerse valer la misma debiendo el demandado acreditar que pagó, al no tener a su favor la presunción emergente de la prescripción que se analiza.

Con este sistema de presunción de pago a través de la denominada prescripción presuntiva, el deudor, una vez pasados dos años y haber pagado, no tiene la carga de acreditar dicho pago. Si perdió el recibo, se presume, por su sola afirmación, la extinción de la obligación.

Si no se aplicara esta prescripción presuntiva, el deudor que invoca el hecho extintivo debe acreditarlo (Art. 139 del C.G.P. y 1573 del C. Civil). No se trata simplemente de indicar “que pagó” (fs. 93 vto.) sino que esa indicación hace presumir el hecho extintivo y exonera a quien lo invoca de su prueba y de la conservación de la documentación por espacio mayor a dos años. Tampoco es cierto que con esta postura las acciones nunca caduquen ni prescriban, sino que siguen el régimen general de las acciones personales” (Civil 12°, sent. de fecha 28/4/11). Si bien la sentencia citada hace referencia a la prescripción regulada por el numeral 1 del artículo 1223 del Código Civil, tales conclusiones se hacen extensibles a la situación de obrados, ello al amparo de lo establecido en el artículo 1227 del Código Civil.

Por ello, no basta el transcurso del tiempo para que se consume la prescripción, sino que el usuario debe afirmar que pagó.

Ello es trascendente, en tanto en la hipótesis resulta incompatible cualquier otra defensa ajena a alegar que ya se pagó. “Y en relación con las prescripciones cortas basadas en una presunción de pago, como la de autos, doctrina y jurisprudencia sostienen que la oposición de una prescripción presuntiva “solo puede basarse en una respuesta, en la que se afirme que se ha pagado, pues si no resulta una defensa incompatible con la otra” (cfr. ob. cit. T. 3, p. 386-387)”.

Entonces no corresponde acoger la prescripción opuesta porque el apelante no afirmó haber pago, sino lo contrario” (TAC 1° 88/20).

Por ende, la prescripción sólo podrá tenerse por consumada cuando –concomitantemente- se verifique el transcurso del plazo de cuatro años, y además el cliente alegue que pagó, obstando a la consumación de la prescripción toda otra eventual defensa incompatible con la alegación de pago de lo adeudado.

Entendemos que procede tener presente lo aquí expuesto en relación a la naturaleza jurídica de dicha prescripción, en tanto ella será relevante al momento de resolver un eventual reclamo y determinar si la mismo efectivamente se ha consumado.»

**Respuesta:**

*Es conteste con el artículo 1222 numeral 4° del Código Civil que establece que prescriben en 4 años “De todo lo que debe pagarse por años o plazos periódicos más cortos”.*

**3.40 Sobre el Artículo N° 157.**

**Contribución:**

«Para elaborar una respuesta concreta, en la mayoría de los casos se requiere de revisiones y análisis por parte de diferentes áreas y gerencias (comercial, técnica, operativa, social), siendo éstos realizados por personal que no tiene dedicación total para estas tareas. En esos casos, resulta insuficiente el plazo establecido. Se solicita eliminar lo relativo al plazo.

En relación al tercer párrafo, se considera necesario fraccionar las multas y recargos del/de los período/s reclamado/s, que reflejen el momento en que el cliente presenta el reclamo y que la exoneración opere en concordancia con éste último. Se propone que quede redactado de la siguiente manera: “En el caso del Artículo 149 y si no se da lugar al reclamo del Cliente, no se deberán aplicar multas y recargos generados a partir de la presentación del reclamo”.»

**Respuesta:**

*Se mantiene la redacción del primer párrafo para la primera versión del reglamento, atento a que el plazo de 15 días hábiles es el que actualmente está tomando Ursea para el procedimiento de tramitación de reclamos y denuncias ante OSE. Al día de hoy se reciben los reclamos de usuarios una vez pasado este plazo de 15 (quince) días hábiles, por lo que sustancialmente no se están cambiando las condiciones existentes.*

*Se toma la propuesta de modificación del 3er párrafo.*

### **3.41 Sobre el ANEXO I.**

**Contribución:**

Informe aprobado por R/D N°496/22 del 25/5/22 de OSE

**Respuesta:**

*Oportunamente se había recibido de OSE la R/D N°496/22 del 25/5/22 en el que se plantearon las observaciones respecto al Anexo I.*

*De acuerdo al análisis efectuado, teniendo en cuenta las observaciones realizadas por OSE para el cálculo de los indicadores y sus dificultades en la obtención de la información, se entiende necesario para algunos de ellos realizar una prórroga para su aplicación de acuerdo al siguiente resumen:*

*Para los 19 indicadores de Agua:*

- 11 indicadores que podrían tener una aplicación inmediata:

IAC01 – Índice de cobertura de agua

IAC02 – Asequibilidad

IAC04 – Conformidad de los análisis para medir la calidad del agua distribuida

IAC06 – Índice de transparencia de la información del Prestador sobre el servicio de agua

IAP08 – Índice de reemplazo de red de agua

AP09 – Número de roturas en la red de agua

IAP12 – Recursos humanos equivalentes

IAP13 – Agua no facturada

IAP15 – Cobertura de costos totales

IAA17 – Índice de pérdida por conexión

IAA19 – Índice de adecuación al destino final de los lodos de las PTA

- 7 indicadores se daría una prórroga para su aplicación, de corto plazo:
  - IAC03 – Índice de continuidad del servicio de agua
  - IAP07 – Capacidad de reserva del sistema de agua
  - IAP10 – Número de roturas por conexión
  - IAP11 – Índice de conexión de agua
  - IAP14 – Incobrabilidad
  - IAA16 – Uso eficiente de la energía
  - IAA18 – Índice de volumen de agua que se extrae con permiso de extracción
- 1 indicador se daría una prórroga para su aplicación, de mediano plazo:
  - IAC05 – Índice de reclamos del servicio de agua

*Para los 19 indicadores de Saneamiento:*

- 9 indicadores que podrían tener una aplicación inmediata:
  - ISC01 – Índice de cobertura de saneamiento
  - ISC02 – Asequibilidad
  - ISC04 – Índice de transparencia de la información del prestador sobre el servicio de saneamiento
  - ISP10 – Recursos humanos equivalentes
  - ISP12 – Cobertura de costos totales
  - ISA13 – Uso eficiente de la energía
  - ISA14 - Índice de adecuación del destino de las aguas residuales recolectadas
  - ISA16 – Índice de cumplimiento de la cantidad de análisis de efluentes analizados
  - ISA17 – Índice de cumplimiento de la calidad de las aguas residuales tratadas
- 5 indicadores se daría una prórroga para su aplicación, de corto plazo:
  - ISP09 – Índice de conexión de saneamiento
  - ISP11 – Índice de infiltración en el sistema de saneamiento
  - ISA15 – Índice de vertido de aguas residuales con permiso
  - ISA18 – Índice de adecuación al destino final de los lodos de las PTAR
  - ISA19 – Índice de agua reutilizada
- 5 indicadores se daría una prórroga para su aplicación, de mediano plazo:
  - ISC03 – Índice de reclamos del servicio de saneamiento
  - ISP05 – Índice de reemplazo de red de saneamiento
  - ISP06 – Obstrucciones en la red de saneamiento
  - ISP07 – Obstrucciones en la conexión de saneamiento
  - ISP08 – Inundaciones

*Cuadro resumen:*

<i>Plazo para aplicación de indicadores</i>	<i>Agua Potable</i>	<i>Saneamiento</i>
<i>Aplicación inmediata</i>	11	9
<i>Prorroga de 1 año para su aplicación</i>	7	5
<i>Prorroga de 2 años para su aplicación</i>	1	5
<i>Total</i>	19	19

*Nota: La aplicación inmediata será a la entrada en vigencia del reglamento.*

### **3.42 Sobre el ANEXO II.**

#### **Contribución:**

«En relación al Artículo 2, se entiende que se debería tomar como referencia un número bastante mayor de conexiones. Se entiende más razonable que ronden las 2.500 conexiones.

Por otro lado, en relación las interrupciones no programadas, se considera que -en caso de que sean ejecutadas fuera del horario de oficina- se debería contemplar que el tiempo máximo de 6 horas posteriores a la finalización de la interrupción para comunicación a URSEA sea contabilizada a partir de la siguiente jornada laboral.

En cuanto lo dispuesto en el artículo 4, se considera que -dado el volumen de cortes no programados- resultantes en gran medida por la antigüedad de las tuberías en servicio existentes, la cantidad de reportes exigidos será muy elevado, ocupando horas de recursos del Organismo, en desmedro de análisis de causa y posibles acciones o medidas a tomar más profundos. Consideramos que esta herramienta será más eficiente si se realiza para interrupciones de servicios no programadas con afectación a una cantidad de clientes mayor a 2500.

Por último, corresponde referir que las exigencias dispuestas en los artículos 4 a 7 en relación a la información requerida por URSEA resulta excesiva»

#### **Respuesta:**

*Para la primera versión del reglamento:*

- no se solicitará la comunicación a URSEA de las interrupciones programadas.*
- respecto a la comunicación de las interrupciones no programadas, se establecerá la obligatoriedad de aviso a URSEA para casos de potencial afectación de 1500 conexiones o más.*

### 3.43 Sobre el ANEXO IV.

**Contribución:**

«De acuerdo con el estado de situación actual, los sistemas de OSE relevan en conjunto los reclamos de agua y saneamiento, y en el caso de temas vinculados principalmente a problemas con la facturación y similares, no se dispone de procedimientos que los clasifiquen por servicio. La diferenciación para estudios en particular de los Indicadores que OSE obtiene actualmente para el control de la gestión, se procesan mediante cubos de información predeterminados, cuyos parámetros predefinidos no coinciden con los considerados en el Reglamento, lo cual obligaría al rediseño, reprogramación o sustitución de la herramienta por una más versátil y comprensiva de la totalidad del sistema, lo que inhibe proporcionar la información en las condiciones del Reglamento y, como consecuencia, no se podría dar cumplimiento a ninguno de los cuatro artículos mencionados. Si bien en el informe remitido por URSEA consta que se considera necesario otorgar un prórroga para informar lo requerido en este Anexo, nada se dijo en la en el proyecto que se sometió a Consulta Pública.»

**Respuesta:**

*Se dispondrán los siguientes plazos para la presentación de la información, a partir de la entrada en vigencia del reglamento:*

*Durante los 2 primeros años se deberá presentar la información disponible.*

*A partir del 3er año se deberá presentar toda la información indicada en el anexo.*

## 4. ANEXO



TablaResumenResp  
uestasConsultaPubl