

PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN ANTE INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

Artículo 1. En casos de interrupciones del servicio de agua potable programados, el prestador informará a los usuarios afectados con una antelación mínima de 12 (doce) horas, y al menos el día anterior, a través de la prensa local y los medios que considere más apropiados según la localidad.

Adicionalmente, en el caso de cortes para los que se estime la afectación potencial de más de 2500 conexiones, se deberá comunicar a través del sitio web del prestador.

En todos los casos, las comunicaciones web deberán incluir como mínimo el día y la hora de inicio de la interrupción y la hora estimada de restitución del servicio planificadas y los límites geográficos de la zona afectada. En cada comunicado web se deberá indicar la fecha y hora en que se realizó la publicación.

Si una (1) hora antes de la hora estimada de restitución del servicio comunicada a la población, se identifica que los mismos se extenderán por más de seis (6) horas adicionales, se deberá dar aviso a los usuarios afectados, considerando la misma forma de comunicación que para los avisos previos.

Para los casos de servicios críticos (hospitales, centros de salud, etc.), el aviso de las interrupciones de servicio planificadas y de ser necesaria su extensión, deberá ser individual, manteniéndose registro del mismo.

Artículo 2. El prestador comunicará a la URSEA, las interrupciones del servicio de agua potable imprevistas que afecten a más de 2500 conexiones, en los siguientes casos:

- Interrupciones no programadas y por lo tanto no comunicados previamente a los usuarios. El comunicado deberá realizarse dentro de las seis (6) horas de iniciada la misma.
- Interrupciones programadas y que hayan sido comunicadas previamente a los usuarios, que se prevea se extenderán más de seis (6) horas adicionales, El comunicado deberá realizarse dentro de las seis (6) horas del inicio del plazo imprevisto.

En la comunicación deberá incluirse el servicio afectado, estimación preliminar de la cantidad potencial de conexiones sin servicio o rango estimado, límite de la zona geográfica, plazo estimado para el restablecimiento del servicio, causa de la falta de servicio (Formulario N°1).

Asimismo se deberá dar aviso a los usuarios potenciales afectados de la forma indicada en el Artículo 1.

Antes de transcurridas doce (12) horas de finalizada la interrupción del servicio para todos los usuarios afectados, el prestador deberá enviar la comunicación de finalización de corte a la URSEA, indicando: fecha y hora de inicio de la interrupción, fecha y hora de restablecimiento del servicio a todos los afectados, departamento, localidad y sistema.

Dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores a la finalización del corte, el prestador deberá enviar un Informe final a la URSEA, incluyendo el Formulario N° 2 y adjuntando:

- Plano de la red con la localización de la rotura o situación que provocó el corte y las referencias que se mencionen en el informe.
- Mapa con la indicación de la zona geográfica afectada.
- Si se produjo alteración de la calidad del agua distribuida al reponerse el servicio, detallando los parámetros alterados, los puntos de muestreo donde se identificó a alteración y adjuntando análisis o mediciones realizados.

- Cantidad y resumen de los reclamos recibidos de la población relativos al corte y a la alteración posterior de la calidad del agua distribuida si existió.
- Comunicaciones efectuadas a la población.
- Servicios alternativos brindados.
- Análisis de causas y descripción de las acciones tomadas.
- Acciones o medidas para disminuir la probabilidad de ocurrencia de interrupciones como la ocurrida.

Artículo 3. Para aquellas interrupciones del servicio de agua potable imprevistas que hayan afectado a más de 250 conexiones por más de cuarenta y ocho (48) horas, el prestador deberá comunicar a URSEA antes de transcurridas setenta y dos (72) horas de finalizada la interrupción del servicio, a través del Formulario N°2.

En el caso que a las cuarenta y ocho (48) horas de iniciada la interrupción se estime una duración total de la misma mayor a setenta y dos (72) horas, se deberá comunicar la misma a través del Formulario N°1 y del Formulario N°2.

Artículo 4. En todos los casos la URSEA podrá solicitar información adicional respecto a las incidencias comunicadas si lo estima necesario.

Artículo 5. Las comunicaciones a URSEA se realizarán a través de una casilla de correo electrónico prevista para tal fin, que se comunicará oficialmente al prestador.