



**Resolución**  
Nº 097/019

**Expediente**  
Nº 0629-02-006-2018

**Acta Nº**  
11/2019

**VISTO:** la necesidad de prever un protocolo de comunicación ante interrupciones del servicio de agua potable;

**RESULTANDO:** I) que a raíz de interrupciones del servicio de agua potable de OSE, que afectaron en su momento el suministro a una cantidad importante de usuarios, se planteó técnicamente la necesidad de la aprobación de un Protocolo de comunicación a URSEA de interrupciones del servicio de agua potable, para casos de afectaciones del servicio no programadas, a partir de cierto número de conexiones o que se extiendan en el tiempo, de manera que el regulador pudiera tomar conocimiento oportunamente de ello;

II) que los técnicos de URSEA elaboraron una propuesta, que fue compartida por el Gerente de Fiscalización y el Gerente General, y luego se presentó a OSE, manteniéndose reuniones de trabajo con técnicos de dicho Organismo, las que remitieron comentarios y propuestas de modificaciones al protocolo presentado por URSEA, que fueron debidamente analizados, elaborándose una nueva versión de Protocolo en la que se tomaron las propuestas de OSE que se consideraron de recibo;

III) que el Directorio de URSEA el día 13 de diciembre de 2018 (Acta Nº 52) dispuso poner en Consulta Pública el ante proyecto de Protocolo de comunicación, por el plazo de 15 días corridos a partir del día lunes 17 de diciembre, comunicando esta instancia a OSE, a Consumidores y Usuarios Asociados Uruguay (CUA), Área Defensa del Consumidor, Liga Uruguaya de Defensa del Consumidor;

IV) que pasado el plazo de la consulta, se consideraron las contribuciones y se hicieron ajustes al documento por la Gerencia de Fiscalización proponiendo se apruebe el Protocolo, y la Gerencia además sugiere publicar los comentarios a los aportes los cuales comparte;

**CONSIDERANDO:** I) que el objeto del presente Protocolo, refiere al procedimiento por el cual esta Unidad Reguladora, toma conocimiento de interrupciones o afectaciones del servicio no programadas, de cierta relevancia, lo que cobra especial significado atento a su rol de defensa de los derechos de consumidores y usuarios, en el sector específico de competencia;

II) que es competencia de esta Unidad Reguladora lo atinente a la aducción, producción y distribución de agua potable a través de redes a terceros, pudiendo dictar normativas en materia de calidad, seguridad y defensa del consumidor, así como reglas generales que aseguren el funcionamiento adecuado de los servicios comprendidos en el área de su actividad y normas técnicas atinentes;

III) que se estima pertinente aprobar la propuesta, sin perjuicio de posteriores ajustes que se entienda oportuno realizar a la luz de la experiencia de su aplicación, y establecer a su vez que se revisará a los dos años de su entrada en vigor;

**ATENCIÓN:** a lo expuesto, y lo dispuesto por los artículos 1 literal C, 14 literales B, C y H y 15, literal D, numeral 2 de la Ley N° 17.598 de 13 de diciembre de 2002, modificativas y concordantes, y las disposiciones pertinentes de la Ley N° 17.250, de 11 de agosto de 2000;

## **EI DIRECTORIO**

### **RESUELVE:**

- 1) Aprobar el Protocolo de comunicación ante interrupciones del servicio de agua potable que se considera parte de esta Resolución, y que entrará en vigencia a partir del 1º de abril de 2019.
- 2) Este protocolo tendrá un período de cumplimiento voluntario de dos (2) meses a partir de la fecha de su vigencia, a los efectos de que el prestador ajuste durante ese tiempo los procedimientos internos para cumplir con el mismo. Pasado dicho período, el protocolo será de cumplimiento obligatorio.
- 3) Cometer a la Gerencia de Fiscalización, el seguimiento de la aplicación de este Protocolo y a la luz de la experiencia, revisar la normativa aprobada a efectos de realizar propuestas de ajustes que entienda puedan corresponder.
- 4) Comuníquese y publíquese en el Diario Oficial.

---

Aprobado según Acta Referenciada N° 11/2019 de fecha 19/03/2019

#### **Anexos**

[FORMULARIO N°1.docx](#)

[FORMULARIO N°2.docx](#)

[PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN.doc](#)