



**PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN ANTE INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE  
AGUA POTABLE  
RESPUESTAS A LAS CONTRIBUCIONES A LA CONSULTA PÚBLICA N° 38**

Montevideo-Uruguay

ENERO 2019

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	1
2.	CONSIDERACIONES GENERALES .....	1
3.	PRONUNCIAMIENTOS .....	2
3.1	CONTRIBUCIÓN DE OSE .....	2
3.1.1	ARTÍCULO 1 .....	2
3.1.2	ARTÍCULO 2 .....	2

## **PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN ANTE INTERRUPCIONES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE**

### **RESPUESTAS A LAS CONTRIBUCIONES A LA CONSULTA PÚBLICA Nº 38**

#### **1. 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. Esos puntos de vista reflejan diferentes intereses, frecuentemente contrapuestos, que mediante este procedimiento se exponen ante la sociedad de forma transparente.

La presente Consulta Pública trata una propuesta de Protocolo de comunicación ante interrupciones del servicio de agua potable.

La Consulta fue convocada a través de la web de URSEA el 17 de diciembre de 2018 y se extendió hasta el 31 de diciembre de 2018. Se realizaron además comunicaciones individualizadas a los actores con un interés manifiesto en el tema.

Se recibió una contribución, remitida por la empresa Obras Sanitarias del Estado (OSE).

La URSEA agradece estos aportes, los cuales han sido considerados para el perfeccionamiento del Protocolo.

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

#### **2. CONSIDERACIONES GENERALES**

Luego de la ocurrencia de algunos eventos de interrupciones del servicio de agua potable durante el 2018, y de forma análoga a lo reglamentado para otros servicios públicos de

competencia de URSEA y otros eventos relacionados con el servicio de agua potable, se elaboró la propuesta de protocolo que se puso a Consulta pública.

### **3. PRONUNCIAMIENTOS**

#### **3.1 Contribución de OSE**

##### **3.1.1 ARTÍCULO 1**

SOBRE EL PÁRRAFO:

“Si 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 4 horas adicionales, se deberá dar aviso a los usuarios afectados, considerando la misma forma de comunicación que para los avisos previos.”

OSE plantea la siguiente observación:

Se entiende debe evaluarse caso a caso. En la actualidad, cuando se presenta una situación de estas características, se evalúa por parte de la Gerencia General y Sub Gerencias Generales, la pertinencia o no de publicar un nuevo Comunicado; en función de los reclamos recibidos y del movimiento de las Redes Sociales a ese respecto, del día de la semana y de la hora del día de que se trate, de la zona que se trate, etc. Cuando no se detecta inquietud respecto al restablecimiento del servicio, no se emite una nueva comunicación. Como prestadora de este servicio tan esencial, OSE es la primera interesada en restituir el servicio a la mayor brevedad sin ocasionar nuevos inconvenientes a los usuarios.

*Se entiende que independientemente del número de usuarios que decidan reclamar por la extensión del plazo de interrupción, es un derecho de los usuarios mantenerse informados acerca de la situación que los afecta. El establecimiento de una línea de acción claramente determinada para estos casos, en beneficio de la información a los usuarios, se entiende no resultaría un obstáculo en la gestión de la empresa. Atendiendo el planteo de OSE, se propone la obligatoriedad del aviso para los casos en que se prevea se extienda más de 6 horas la interrupción (en lugar de 4 horas). Por lo tanto se propone modificar este artículo.*

##### **3.1.2 ARTÍCULO 2**

SOBRE EL PÁRRAFO:

“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 6 horas de iniciada la misma.

-Interrupciones programadas y que hayan sido comunicadas previamente a los usuarios, que se prevea se extenderán más de 4 horas adicionales, El comunicado deberá realizarse dentro de las 6 horas del inicio del plazo imprevisto.”

OSE plantea la siguiente observación respecto al plazo del aviso en las 6 horas de iniciada la interrupción:

Sugerencia: “El comunicado deberá realizarse dentro de las 6hs a partir de que la Gerencia General / Sub Gerencias Generales toman conocimiento del hecho. (En el marco de la gran diversidad de situaciones posibles de interrupciones no programadas, en una primera instancia los operadores a cargo del servicio intentan solucionar el problema acaecido para que no afecte al servicio. Cuando no se logra y comienzan a registrarse, descenso de nivel de tanques, fugas de agua imprevistas, interrupciones de servicio más allá de lo esperado, etc. es que la información llega a las Jerarquías y éstas podrán comunicar al respecto).”

*Se entiende necesario mantener este párrafo. El plazo comenzará a considerarse una vez que haya sido afectado el servicio a 2500 conexiones. La URSEA considerará el margen inicial de incertidumbre en cuanto a las conexiones afectadas y las distintas situaciones que puedan plantearse. Atendiendo esta observación, considerando que OSE deberá ajustar sus protocolos internos para dar cumplimiento a este punto y otros del presente protocolo, se otorgará un plazo para la entrada en vigencia del mismo.*

*Se propone ajustar la frase relativa a las 4 horas adicionales, cambiando por 6 horas adicionales, a los efectos que sea coherente con la modificación propuesta en el Artículo 1.*

OSE plantea la siguiente observación respecto a la comunicación de la “estimación preliminar de la cantidad potencial de conexiones sin servicio o rango estimado:

“No es posible establecer a priori el número de conexiones que se verán afectadas. En muchos casos va a depender de que la vivienda o edificio cuente o no con depósitos de reserva, que se ubique en las zonas más altas de un barrio o localidad, que en ese sector del sistema haya o no un TD de OSE que posibilite el abastecimiento provisoriamente de alguna parte por cierto tiempo (según su abastecimiento provisoriamente de alguna parte por cierto tiempo (según su capacidad, nivel de agua al inicio / consumo en el período de la reparación), también podrá depender de la estructura de la red de tuberías en la zona (si hay tuberías de distintas categorías que posibiliten maniobras para minimizar la afectación), etc.

*Se solicita que se presente en el Formulario N°1 la estimación “preliminar” de las conexiones afectadas. Para dicha estimación se deberán considerar las conexiones que podrían verse potencialmente afectadas, a las que no se entregaría agua “en la conexión” independientemente si la vivienda cuenta o no con tanque de almacenamiento. Como ya se mencionó, la URSEA considerará las incertidumbres existentes para la determinación de este valor. El valor estimado de conexiones afectadas podrá ajustarse y por lo tanto variar en el informe final.*

**SOBRE EL PÁRRAFO:**

“Antes de transcurridas 6 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...”

OSE plantea la siguiente observación:

Sugiere 72hs en lugar de 6hs.

*Primeramente cabe mencionar que en el proyecto de protocolo puesto a Consulta pública, la redacción de este párrafo fue la siguiente:*

*“Antes de transcurridas 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...”*

*En la primera versión de proyecto de Protocolo de fecha se establecía que el aviso debía ser dentro de las 4 horas adjuntando el Formulario 2 completo. Atendiendo los comentarios de OSE presentados el 19/09/2018, es que se modificó este punto, indicando que el aviso de comunicación debe realizarse dentro de las 6hs sin adjuntar el Formulario N°2. Este Formulario N°2 deberá adjuntarse al Informe final, para el cual se tiene un plazo de 5 días hábiles.*

*Sin perjuicio de lo anterior, atendiendo la observación planteada por OSE en la evacuación de vista del 01/11/2018, se propuso extender el plazo de comunicación de la finalización de la interrupción de 6hs a 12hs. Esta modificación ya había sido considerada en el proyecto puesto a Consulta pública.*