



**República Oriental del Uruguay
Administración
de las Obras
Sanitarias del Estado**

REGLAMENTO SOBRE IRREGULARIDADES EN LOS SERVICIOS Y/O SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN (RISSD)

Aprobado por R/D N° 465/09 de fecha 15/04/09

**Aprobado por R/D N° 1083/14 de fecha 17/09/14 (Suspensión provisoria
para la ciudad de Salto)**

Setiembre 2014

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DOCUMENTAL

REGLAMENTO SOBRE IRREGULARIDADES EN LOS SERVICIOS Y/O SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN (RISSD)

Artículo 1º. Objeto. Las disposiciones del presente Reglamento regulan las actuaciones comerciales-administrativas, comerciales-operativas y judiciales de la Administración de las Obras Sanitarias del Estado (O.S.E.) frente a las irregularidades identificadas, denunciadas y constatadas en los servicios de agua potable, alcantarillado y contra incendio, asociadas a un suministro, y/o sobre el sistema de distribución.

Artículo 2º. Definiciones Previas: A los efectos del presente Reglamento se entiende:

Cliente: es la persona física o jurídica titular del servicio contratado, sea o no usuaria real del servicio público de agua potable, alcantarillado y/o contra incendio. También se considerará cliente a toda persona física o jurídica que se comunique con O.S.E. y resulte identificada o no (cliente anónimo), al fiador, y a quien realice convenio de pago de deuda ajena.

Suministro: es el lugar geográfico donde se provee cada servicio contratado, e identifica un nombre de calle, un número y puede identificar una unidad habitacional.

Servicio: identifica cada una de las prestaciones que pueden ser contratadas a O.S.E. (agua, alcantarillado y contra incendio), asociadas a un único suministro.

Hidrante: pieza componente de la red utilizada para purgarla y para ser usada por parte de la Dirección Nacional de Bomberos, como complemento en la extinción de incendios.

Poste surtidor: es el servicio compuesto por una columna de aproximadamente 1,5 mts. (un metro y medio), un medidor, y uno o dos grifos.

Punto de medida: es el lugar físico del suministro donde se ubica el medidor.

Medidor: es el instrumento de medida utilizado para registrar el consumo.

Conexión de agua: comprende todos los componentes del servicio que están entre la red de distribución (punto de conexión), y el punto de medida (medidor) inclusive, pudiendo incluir cañería, llave de paso, caballete, ferrul y abrazadera, válvulas reductoras de presión, válvulas de retención, entre otras.

Conexión de agua para independización (servicio nuevo): comprende todos los componentes del servicio que están entre la red de distribución (punto de conexión) y el punto de medida (medidor) inclusive, pudiendo incluir, cañería, llave de paso, caballete, ferrul y abrazadera, válvulas reductoras de presión, válvulas de retención, entre otras, pudiendo ser derivada de la conexión existente que se empalma a la red.

Conexión de alcantarillado: comprende todos los componentes del servicio que están entre la red de colectores (punto de conexión) y la cámara de inspección N° 1, pudiendo incluir, cañería, vertical con codo, montura, válvula antiretorno, entre otras.

Conexión contra incendio: comprende todos los componentes del servicio que están entre la red de distribución (punto de conexión) y el punto de empalme a la instalación hasta 60 cms de la línea de propiedad, pudiendo incluir, cañería, llave de paso, tee, ferrul y abrazadera, válvulas reductoras de presión, válvulas de retención, entre otras.

Punto de unión: es el límite entre la conexión de agua y la instalación interna, físicamente identificado con la pieza de acople del medidor con la instalación interna.

Instalación interna de agua: comprende todos los componentes del servicio de agua interno del inmueble, conformado por tanques, electro bombas, cañerías, piezas, llave de paso, artefactos, entre otros componentes que están después del medidor.

Instalación interna de alcantarillado: comprende todos los componentes del servicio de recolección de líquidos residuales interno del inmueble (vivienda, complejo habitacional, comercio, industria, etc.), conformado por cañerías, piezas, cámara de inspección, bocas de desagüe, piletas de patio, graseras, artefactos, entre otros componentes que desaguan a la cámara de inspección N° 1 incluyendo ésta.

Instalación interna contra incendio: comprende todos los componentes del servicio interno del inmueble (vivienda, complejo habitacional, comercio, industria, etc.) conformado por tanques, boca de descarga, electro bombas, cañerías, piezas, llave de paso, entre otros componentes que están después del punto de empalme.

Sello o precinto: es el dispositivo que se instala en el medidor, en la llave o en la tuerca (agua), en la llave coliza o en el grifo (contra incendio), conformado por una tuerca, lacre o similar de material metálico, plástico u otro que asegure la no manipulación de los componentes de la instalación y/o del medidor.

Cámara N° 1: es la cámara de enlace entre la instalación interna del cliente y los elementos de conexión al colector. Considerando el sentido del flujo, es la última cámara de la instalación interna que deberá ubicarse a una distancia no mayor a un metro desde la línea de propiedad hacia el interior de la finca.

Red de agua: es el conjunto de caños, piezas y aparatos que conforman el sistema de distribución de agua del cual se abastecen los servicios individuales (“conexiones”).

Red de alcantarillado: es el conjunto de tuberías, cámaras de registro y aparatos que permite la recolección y transporte de las aguas residuales.

Sistema de distribución: comprende todos los elementos de conducción y almacenamiento de agua potable, conformado por tanques, depósitos, recalques, redes de aducción y distribución.

Sistema de colectores: comprende todos los elementos de recolección y transporte de los líquidos residuales, conformado por redes de alcantarillado, recalques y tuberías de impulsión de aguas residuales.

Sistema de colectores de efluentes decantados: comprende aquellos sistemas de colectores en los cuales se recolecta y transporta líquidos residuales previamente decantados.

Corte: es el procedimiento por el cual se realizan operaciones materiales sobre la conexión que impiden la continuidad de la prestación del servicio.

Corte definitivo: es el procedimiento más eficiente de corte de un servicio por implicar el mayor grado de dificultad para la reconexión por parte del cliente. Se puede efectuar sobre la llave de paso o en el punto de conexión al sistema de distribución (ferrul), cerrándose o mediante la colocación de un dispositivo intratubular próximo al cordón de vereda o debajo de éste, o con los elementos que O.S.E. entienda más conveniente.

Retiro de la conexión: es el levantamiento de la conexión, implicando el desmantelamiento de la misma.

Indicador de crédito: es el medio por el cual se refleja en términos numéricos el mal comportamiento del cliente con O.S.E. a lo largo del tiempo de sus relaciones comerciales, así como refleja la incidencia del mal comportamiento financiero externo a O.S.E..

Crédito del cliente: es el puntaje asignado a cada cliente desde el momento del alta y durante toda sus relaciones comerciales con O.S.E..

Artículo 3º. Alcance de irregularidad: Se entiende por irregularidad toda acción intencional o culposa operada sobre los medidores o el sistema que se aplique en sustitución, sellos o precintos, otros componentes de la conexión, instalación y/o sobre el sistema de distribución o de colectores, sobre la misma conexión, instalación y/o sobre el sistema de distribución o de colectores afectados a los servicios, que pueda implicar una modificación del consumo en perjuicio de O.S.E..

No se considerará irregularidad toda acción operada sobre los medidores o el sistema que se aplique en sustitución, sellos o precintos, otros componentes de la conexión, instalación y/o sobre el sistema de distribución o de colectores, sobre la misma conexión, instalación y/o sobre el sistema de distribución o de colectores afectados a los servicios, cuando ello se derive del deterioro habitual producido por el uso, u otro que O.S.E. determine por razones fundadas.

Artículo 4º. Irregularidades: Son irregularidades conforme lo previsto en el Artículo 3º del presente Reglamento; considerándose a título enunciativo y no taxativo:

a) conectar tuberías, caños, canales u otros derivados similares a la conexión, instalación y/o sobre el sistema de distribución sin la autorización correspondiente de O.S.E.;

b) romper, quitar, abrir, alterar, manipular o generar desperfectos en los medidores o en el sistema que se aplique en sustitución;

c) romper, abrir, alterar, manipular o generar desperfectos en los sellos o precintos que se coloquen en los componentes de la conexión, instalación y/o sobre el sistema de distribución;

d) romper, abrir, alterar, manipular o generar desperfectos en los componentes de la conexión, instalación y/o el sistema de distribución o de colectores;

e) utilizar indebidamente la conexión, instalación y/o sobre el sistema de distribución o de colectores;

f) conectar y/o instalar sin autorización ni contralor de O.S.E. un servicio;

g) verter elementos o sustancias no asimilables a líquidos residuales, sin autorización expresa de O.S.E.;

h) verter aguas pluviales en el sistema separativo.

Artículo 5º. Vías de conocimiento e inspección previa: Las irregularidades podrán ser identificadas por O.S.E. a través de la gestión comercial-operativa regular, de

campañas o por denuncias efectuadas por cualquier habitante sea o no cliente de O.S.E., a través de cualquiera de los medios disponibles de comunicación con O.S.E..

Toda irregularidad identificada o denunciada generará inmediatamente una inspección técnica, y para el caso de constatarse la irregularidad deberá procederse a notificar al titular del servicio contratado y/o a quien corresponda, labrándose acta de constatación que relevará los hechos, la identificación del inmueble que accede, de los ocupantes si hubieran, y los medios probatorios disponibles (fotos, testigos, etc.), indicándose el nombre y domicilio de los testigos, dejándose copia a quien corresponda, sin perjuicio de movilizarse las actuaciones comerciales-administrativas, comerciales-operativas y judiciales.

Artículo 6º. Evacuación de vista: Los interesados podrán evacuar la vista conferida del acta de constatación a los efectos de alegar circunstancias que excluyan o atenúen la responsabilidad durante el plazo de 10 (diez) días hábiles, contados a partir del día hábil inmediato siguiente a la notificación del acta de constatación de la irregularidad (Reglamento sobre Procedimiento Administrativo y Procedimiento Disciplinario aprobado por R/D Nº 583/92 de fecha 22 de abril de 1992 y sus modificativas).

Artículo 7º. Actuaciones comerciales-administrativas: En todos los casos de irregularidades constatadas se liquidarán los consumos conforme lo previsto en los artículos 8º y 9º, aplicándose las multas y recargos en caso de incumplimiento de pago de lo liquidado, todo ello sin perjuicio del cobro de los gastos que puedan corresponder originados en las acciones para la eliminación de la irregularidad y de la generación de créditos en el indicador de crédito, esto último para el caso de ser cliente de O.S.E..

En caso de que la unidad responsable entienda que la aplicación de este Reglamento resulta claramente inconveniente para liquidar los consumos, elevará los antecedentes documentales y una propuesta debidamente fundada, a consideración de la Gerencia General por la vía jerárquica correspondiente. La Gerencia General previo estudio podrá adoptar la decisión que entienda más conveniente, considerando todos los intereses involucrados en la situación planteada.

Artículo 8º. Pautas de cálculo para clientes de O.S.E. de las actuaciones comerciales-administrativas de los servicios de hasta 25 mm con tarifa doméstico-familiar, social y subsidiada. A los efectos de la liquidación de los consumos, se considerará:

a) Acciones imputables por culpa atribuible al cliente de O.S.E.: deberá calcularse un consumo igual al promedio mensual de agua contabilizada en el último año de consumo registrado, o 10 m³ por unidad habitacional, según cuál sea mayor. Ante inexistencia de registro de consumo, deberá calcularse 10 m³ por unidad habitacional. El cálculo se realizará por un período considerado entre el corte y la constatación de la irregularidad o en su defecto por tres meses retroactivo, sin perjuicio del descuento de lo pagado en el mismo período y de la prueba que pueda aportar el titular del contrato con O.S.E. sobre el período de permanencia en el suministro.

b) Acciones imputables por dolo atribuible al cliente de O.S.E.: sin perjuicio de la aplicación del Artículo 14º, deberá calcularse 15 m³ por unidad habitacional o el consumo máximo mensual contabilizado en el último año de consumo registrado, según cuál sea mayor. Ante inexistencia de registro de consumo, deberá calcularse 15 m³ por unidad habitacional. El cálculo se realizará por un período considerado entre el corte y la constatación de la irregularidad, o en su defecto por un año retroactivo, sin perjuicio del descuento de lo pagado en el mismo período y de la prueba que pueda aportar el titular del contrato con O.S.E. sobre el período de permanencia en el suministro.

Para el servicio de agua potable se aplicará el total resultante del cálculo de los numerales a) y b). Para el servicio de alcantarillado se aplicará el 60% resultante del cálculo de los numerales a) y b).

La acreditación de la realización de denuncia policial y ante O.S.E. de la irregularidad por quien sea cliente de O.S.E., o sus representantes debidamente acreditados, determinará que sea considerado a los efectos del cálculo dentro del numeral a), salvo que exista prueba fehaciente para considerar incluida la acción en el numeral b).

Artículo 9º. Pautas de cálculo para clientes de O.S.E. de las actuaciones comerciales-administrativas de los servicios con tarifa comercial, industrial, oficial, contra incendio y demás servicios no incluidos en el Artículo 8. A los efectos de la liquidación de los consumos se considerará:

a) Acciones imputables por culpa atribuible al cliente de O.S.E.: deberá calcularse el consumo máximo mensual contabilizado en el último año de consumo registrado, o un 15% del consumo característico del medidor (Artículo 10º), según cual sea mayor. Ante inexistencia de registro de consumo, deberá calcularse el 15% del consumo característico del medidor (Artículo 10º). El cálculo se realizará por un período considerado entre el corte y la constatación de la irregularidad, o en su defecto por seis meses retroactivo, sin perjuicio del descuento de lo pagado en el mismo período y de la prueba que pueda aportar el titular del contrato con O.S.E. sobre el período de permanencia en el suministro.

b) Acciones imputables por dolo atribuible al cliente de O.S.E.: sin perjuicio de la aplicación del Artículo 14º, deberá calcularse un 40% del consumo característico del medidor (Artículo 10º) o el consumo máximo mensual contabilizado en el último año de consumo registrado, según cual sea mayor. Ante inexistencia de registro de consumo, deberá calcularse el 40% del consumo característico del medidor (Artículo 10º). El cálculo se realizará por un período considerado entre el corte y la constatación de la irregularidad o en su defecto por un año retroactivo, sin perjuicio del descuento de lo pagado en el mismo período y de la prueba que pueda aportar el titular del contrato con O.S.E. sobre el período de permanencia en el suministro.

Para los servicios de agua potable y contra incendio se aplicará el total resultante del cálculo de los numerales a) y b). Para el servicio de alcantarillado se aplicará el 60% resultante del cálculo de los numerales a) y b).

La acreditación de la realización de denuncia policial y ante O.S.E. de la irregularidad por quien sea cliente de O.S.E., o sus representantes debidamente acreditados, determinará que sea considerado dentro del numeral a), salvo que exista prueba fehaciente para considerar incluida la acción en el numeral b).

Artículo 10º. Consumo característico: Para el cálculo del consumo característico se deberá recabar previamente información referente a la extensión del período de actividad diaria desarrollada y el lapso durante el cual corresponde facturar el respectivo consumo.

Los consumos característicos según el diámetro de las conexiones serán:

DIÁMETRO NOMINAL	CONSUMO CARACTERÍSTICO
13 mm.	2 m3/h.
25 mm.	3,6 m3/h.
38 mm.	10 m3/h.
50 mm.	15 m3/h.
63 mm.	30 m3/h.

75 mm.	36 m3/h.
100 mm.	64 m3/h.
150 mm.	126 m3/h.

Artículo 11º. Pautas de cálculo para suministros vacíos o sin cliente de O.S.E. de las actuaciones comerciales-administrativas: A los efectos de la liquidación de los consumos generados por la irregularidad constatada en un suministro vacío o sin clientes de O.S.E., se aplicarán los artículos 8º, 9º y 10º en la medida que surjan elementos durante las acciones administrativas y judiciales que permitan identificar responsables.

La acreditación de la realización de denuncia policial de la irregularidad por quien resida en el suministro (no cliente de O.S.E.), determinará que sea considerado dentro del numeral a) de los artículos 8º y 9º, según corresponda, salvo que exista prueba fehaciente para considerar incluida la acción en el numeral b) de los artículos 8º y 9º.

Artículo 12º. Actuaciones comerciales-operativas: En todos los casos de irregularidades constatadas se procederá a realizar el corte, aplicando las técnicas más apropiadas a criterio de O.S.E., excepto en el caso de servicios no cortables por razones técnicas, socio-económicas o por otras razones fundadas a criterio de O.S.E..

Artículo 13º. Reincidencia: Se entenderá por reincidencia incurrir en una nueva irregularidad antes de transcurridos 4 (cuatro) años desde la constatación (Artículo 5º).

En caso de reincidencia en la acción irregular por el cliente o tercero se actuará acorde a la gravedad de la acción realizada a criterio de O.S.E., debiendo efectuarse el retiro de la conexión de ser posible, o en su defecto el corte definitivo.

En todos los casos de reincidencia no se tendrá en cuenta la denuncia policial conforme lo previsto en los artículos 8º y 9º.

Artículo 14º. Actuaciones policiales y/o judiciales: En el caso de irregularidades constatadas conforme al numeral b) de los artículos 8º y 9º, O.S.E. quedará habilitada para realizar la denuncia policial ante las autoridades correspondientes a fin de que adopten medidas del caso.

Para el caso de corresponder y previa evaluación jurídico-comercial, podrá iniciarse el proceso penal ante las Sedes competentes en cada caso presentando la denuncia penal.

Artículo 15º. Tipos penales: El Artículo 343º del Código Penal tipifica el hurto para los casos de sustracción de agua potable, aplicando el Artículo 340º del Código Penal, salvo que esta se opere por intervención de los medidores, en cuyo caso son de aplicación las disposiciones sobre estafa del Artículo 347º del Código Penal.

Artículo 16º. Proceso ejecutivo: Para el caso de impago de los consumos liquidados, las multas, recargos y/u otros cargos, previa evaluación jurídica, podrá iniciarse el juicio ejecutivo ante las Sedes competentes en cada caso.

Artículo 17º. Comunicaciones: En los casos de irregularidades en los servicios y/o en la utilización irregular de los mismos, ya sea como materia prima para la realización de productos o servicios, u otra utilización irregular que pueda comprometer aspectos sanitarios, higiénicos y/o medio-ambientales se realizarán las comunicaciones que O.S.E. determine ante las autoridades correspondientes en cada caso.

Artículo 18º. Control: En caso de corte del servicio irregular se procederá a inspeccionar el mismo en el entorno de las 72 (setenta y dos) horas de efectuado, debiendo reiterarse la inspección al realizarse la ruta de lectura mensual, siempre que esta no sea posterior a los 15 (quince) días corridos de la última inspección realizada, para lo cual se aplicará este último término.

En el caso de retiro de la conexión irregular, se procederá a realizar inspecciones trimestrales.

En ambos casos (corte o retiro de la conexión), al producirse reincidencia será de aplicación el Artículo 13º.

Artículo 19º. Disposición transitoria: Durante los 180 (ciento ochenta) días posteriores a la entrada en vigencia del presente Reglamento, se podrá acreditar la desvinculación con el suministro por quien se encuentra en los registros de O.S.E. como titular del servicio contratado.

Artículo 20º. Derogaciones: Derógase la R/D N° 2852/80 de fecha 5 de agosto de 1980, la R/D N° 2974/81 de fecha 18 de agosto de 1981, los artículos 8º, 9º y 10º de la R/D N° 2217/85 de fecha 28 de agosto de 1985, la R/D N° 2820/86 de fecha 12 de noviembre de 1986, la R/D N° 2030/94 de fecha 26 de octubre de 1994, la R/D N° 392/06 de fecha 6 de abril de 2006, la R/D N° 1100/07 de fecha 1º de agosto de 2007, los artículos 43º, 51º, 87º, 89º, 90º, 91º, 95º a 98º de la R/D N° 1095/94 de fecha 15 de junio de 1994, R/D N° 1673/99 de fecha 3 de noviembre de 1999 y sus modificaciones, así como toda otra norma que directa o indirectamente se oponga a los establecido en el presente Reglamento.

ACTA DE CONSTATAACION DE IRREGULARIDAD OPERATIVO-COMERCIAL

En, el de de 20....., a la hora, en nombre y representación de la Administración de las Obras Sanitarias del Estado (OSE), me constituí en:

1- el inmueble sito en la calle N° , siendo recibido por , C.I., quien manifiesta que ocupa el inmueble desde , en calidad de....., habitando la misma con

...
El inmueble consta de habitaciones, baños
..... Jardín Piscina Barbacoa
..... Huerto Otros

2- la Empresa....., rubro....., sita en la calleN° , siendo recibido por....., C.I..... en calidad de El horario de actividad diaria es:

De la inspección realizada se constató la siguiente irregularidad:
.....
.....
.....
.....

....., por lo que corresponde aplicar el Reglamento sobre Irregularidades en los servicios y/o sistemas de distribución (RISSD).

Determinase que la irregularidad data de, debiéndose liquidar, por vía complementaria, el volumen de agua que OSE se vio impedida de contabilizar y facturar por el accionar irregular, según lo que establece el Reglamento de referencia.

Se pone en conocimiento que O.S.E. quedará habilitada para realizar la denuncia policial ante las autoridades correspondientes. Para el caso de corresponder y previa evaluación jurídico-comercial, podrá iniciarse el proceso penal ante las Sedes competentes en cada caso presentando la denuncia penal, a fin de que se determine si el caso encuadra en alguna de las figuras previstas en los artículos 340, 343 y 347 del Código Penal.

Observaciones:

.....
.....
.....
.....

Se da lectura. Y para constancia firman dos ejemplares entregándose copia.

Firma Cliente-Usuario

Firma Funcionario

Aclaración de firma

R/D N° 465/09

Montevideo, **15 de abril de 2009.**

---VISTO: la necesidad de reformar el “Reglamento para los casos de rotura de medidores y abastecimiento clandestino”, aprobado por R/D N°s. 2852/80 y 2974/81 de fechas 5/VIII/80 y 18/VIII/81, respectivamente.-----

---RESULTANDO I: que O.S.E. ha iniciado un proceso de reformulación de dicho Reglamento, a los efectos de adecuarlo a las necesidades detectadas, tanto en el Taller de “Fraude” realizado en el año 2007, por la consultora Tea, Deloitte & Touche con los funcionarios, así como por trabajos previamente realizados por el Sub-Programa RANC de detección y regularización de anomalías comerciales en servicios de media y una pulgada (SP15).-----

---RESULTANDO II: que los Reglamentos comerciales han sido considerados por el Directorio, como uno de los “Pilares” detectados en los Talleres realizados en el año 2007, cuyo ajuste, modificación y/o creación, se realiza bajo la coordinación del Programa Vector y complementa las acciones de modernización de la gestión comercial-operativa.-----

---RESULTANDO III: que se han realizado múltiples reuniones de trabajo con funcionarios de línea, Gerentes vinculados a la temática y funciones del Proyecto Comercial, a los efectos de arribar a la redacción del nuevo “Reglamento de Irregularidades en los servicios y/o sistema de distribución” (RISSD).-----

---RESULTANDO IV: que la Oficina Jurídica Notarial, ha realizado varias reuniones en régimen de Sala de Abogados, a los efectos de analizar el contenido propuesto del R.I.S.S.D., arribando a los informes que surgen agregados en la Nota del Proyecto Comercial N° 9/08.-----

---CONSIDERANDO: que se ha completado el proceso de validación pautado por la metodología del Programa Vector, con la participación de los funcionarios mencionados en los Resultando III y IV, así como del Jefe de Proyecto y Equipo de Dirección del mencionado Programa, habiéndose recogido las sugerencias y a su vez efectuado las modificaciones en general.---

---ATENTO: a lo informado por el Proyecto Comercial.-----

-----EL DIRECTORIO DE LA ADMINISTRACION
DE LAS OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO;-----

-----R E S U E L V E:-----

---1°) APROBAR el presente “Reglamento sobre Irregularidades en los servicios y/o sistema de distribución” (RISSD), contenido en el Anexo que es parte integrante de la presente Resolución.-----

---2º) DISPONER la publicación en el Diario Oficial del RISSD, así como la realización de la más amplia difusión interna y externa.-----

---3º) COMUNÍQUESE a la Gerencia General, a la Sub-Gerencia General Comercial-Operativa, al Departamento Comercial, a la Inspección General, a las Gerencias de Ámbito Geográfico Noreste y Litoral Norte y de las ex Regiones Este y Oeste, a la Oficina Jurídica Notarial y a la Oficina de Planeamiento y Desarrollo. Cumplido, pase a la Oficina de Relaciones Públicas a los efectos indicados en el Numeral anterior.-----

---POR EL DIRECTORIO:

Dr. Daoiz G. Uriarte
Secretario General

Ing. Martín Ponce de León
Presidente

Montevideo 17/09/2014.

R/D N° 1083/14

---VISTO: la campaña que llevará a cabo O.S.E. para combatir las conexiones irregulares y recuperar o incorporar nuevos clientes-usuarios, teniendo en cuenta la Licitación Pública Internacional N° 13.861 para el "Suministro y ejecución de obras civiles para la detección y reducción de agua no contabilizada en la ciudad de Salto.

---RESULTANDO I: que la regularización de conexiones y servicios, se está llevando a cabo a través de la realización de diversas experiencias en todo el País, ya que ello incide directamente en la reducción de la franja existente entre el agua elevada y el agua facturada.

---RESULTANDO II: que por R/D N° 465/09 de fecha 15/IV/09, se aprobó el "Reglamento sobre Irregularidades en los servicios y/o sistemas de distribución" (R.I.S.S.D.), mediante el cual se regulan las actuaciones comerciales-administrativas, comerciales-operativas y judiciales a desarrollar por parte de O.S.E., frente a las irregularidades identificadas, denunciadas o constatadas en los servicios.

---CONSIDERANDO I: que es de fundamental importancia regularizar la situación de las conexiones irregulares, procurando que el usuario responsable se incorpore como un cliente-usuario formal y regular.

---CONSIDERANDO II: que en ese sentido, la Sub-Gerencia de Gestión de Control de Irregularidades (ex Gerencia de Control de Fraude), dependiente de la Gerencia de Operaciones Técnicas con competencia para unificar criterios a nivel nacional para erradicar las conexiones irregulares a las redes de O.S.E., entre otras, entiende que existen algunas localidades del Interior y barrios de Montevideo que por su conformación socio-económica requieren un trato diferencial que facilite la incorporación formal de los usuarios a O.S.E., siendo necesario suspender temporalmente la aplicación del "Reglamento sobre Irregularidades en los servicios y/o sistemas de distribución", aprobado por R/D N° 465/09, para esos casos. Dicha suspensión implica que durante el período que se establece en la presente Resolución, a los clientes-usuarios que regularicen su situación con respecto al servicio, no se les facturará ningún concepto por la situación irregular y tampoco se aplicará ninguna de las actuaciones comerciales-operativas, entre otras previstas.

---CONSIDERANDO III: que el Programa de Reducción de Agua No Contabilizada y Eficiencia Energética, se encuentra abocado a realizar y

ejecutar un plan de sustitución de tuberías y sectorización en la ciudad de Salto, lo cual implica una oportunidad ineludible para regularizar las conexiones.-----

---CONSIDERANDO IV: que el Procedimiento aprobado por R/D N° 1403/11 de fecha 21/IX/11, idéntico al propuesto, fue aplicado en la ciudad de Artigas con buenos resultados.-----

---ATENCIÓN: a lo informado precedentemente.-----

EL DIRECTORIO DE LA ADMINISTRACIÓN
DE LAS OBRAS SANITARIAS DEL ESTADO:
R E S U E L V E:

---1º) SUSPENDER la aplicación del “Reglamento sobre Irregularidades en los servicios y/o sistemas de distribución”, aprobado por R/D N° 465/09 de fecha 15/IV/09, en la ciudad de Salto, por el término de 6 (seis) meses, a partir de los 30 (treinta) días de aprobada la presente Resolución, a los efectos de la implementación del plan de comunicación que corresponda.-----

---2º) APROBAR el Procedimiento que se adjunta y es parte integrante de la presente Resolución, el cual se aplicará a todos los clientes-usuarios residenciales de la ciudad de Salto, por el período indicado en el Numeral 1º.---

---3º) ESTABLECER que cumplido el término dispuesto en el Numeral 1º, se procederán a evaluar por parte de la Sub-Gerencia de Gestión de Irregularidades, los resultados obtenidos, a los efectos de generalizar su aplicación.-----

---4º) ESTABLECER asimismo, que la normativa vigente será de aplicación en todo lo que no se oponga a lo dispuesto en el Procedimiento aprobado.-----

---5º) COMUNIQUESE. Cumplido, pase por su orden a la Gerencia General, Sub-Gerencia de Gestión de Irregularidades, al Programa RANC y a la Gerencia de la Región Litoral Norte.-----

---6º) PUBLÍQUESE en el Portal Intranet y en el Sitio Web de O.S.E.-----

---POR EL DIRECTORIO:

Ing. Milton Machado

Presidente

Dr. Gustavo Pérez Vilche

Secretario General

1. OBJETIVOS / CAMPO APLICACION

El objetivo de este procedimiento es lograr un mecanismo para el tratamiento de los clientes-usuarios residenciales con conexiones de agua y/o saneamiento en situación irregular, con el propósito de ser recuperados como clientes regulares.

2. REFERENCIAS REGLAMENTARIAS

Normativa Comercial: Reglamento para la Prestación de Servicios (RPS), Reglamentos de Tarifas y Facturación (RTF), Reglamento sobre Irregularidades en los Servicios y/o Sistemas de Distribución (RISSD).

3. DEFINICIONES

El objetivo del presente procedimiento es la reducción del agua no contabilizada y la regularización del cliente-usuario, por lo tanto, dentro del período que establezca la Superioridad, y en el cual se aplique el presente procedimiento no se facturarán las complementarias reglamentadas por R/D N° 465/09 de fecha 15/IV/09 (RISSD).

4. RESPONSABILIDADES

Jefe Comercial Operativo Departamental.

Jefe Técnico Departamental

Encargado de Facturación

5. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

1- Se promocionará por los medios de prensa, folletos en lugares públicos, avisos junto a las facturas, etc. donde se informará que OSE pone a disposición de los clientes-usuarios irregulares opciones de regularización.

2- Las mismas tendrán fechas de comienzo y de final dejando en claro que, luego de finalizadas las mismas, O.S.E. realizará inspecciones de las zonas tomando las acciones comerciales operativas que correspondan: corte o retiro de la conexión, denuncia policial y/o penal, facturación de complementaria, etc.

3- Se deberá capacitar al personal de Atención Presencial para actuar según los casos, para no crear confusión en la población.

4- Para los casos en que exista deuda por el uso del servicio, se deberá tener en cuenta el nivel socio-económico a fin de asesorar sobre las distintas posibilidades a las que puede acceder para la regularización:

A) Nivel socio-económico bajo o muy bajo, darles a conocer los beneficios con que cuentan los beneficiarios MIDES: exoneración de deuda – condonación- (siempre que cumpla con las condiciones establecidas en el Resuelve 14º de la R/D N° 1573/07 de fecha 31/X/07), tarifa subsidiada, exonerados de pago de reconexión y conexión nueva, etc.

B) Para los restantes casos, se asesorará a los interesados de las distintas formas de financiación reglamentadas por la R/D N° 1579/09 de fecha 5/XI/09, teniendo en cuenta en casos especiales de deudas cuantiosas, la posibilidad de ofrecer un acuerdo financiado en 35 cuotas iguales y la trigésimo sexta cuota igual al saldo, refinanciable del mismo modo. Se, informará al cliente-usuario que de no cumplir con el convenio se realizará el corte o retiro del servicio quedando la deuda a su nombre, teniendo como única opción de futuro el pago de la totalidad del adeudo al contado.

5- Todas las situaciones irregulares declaradas por los clientes-usuarios deberán quedar impactadas en sistema vía módulo de irregularidades del SGC.

6- Quedan exentos de esta opción de regularización los clientes-usuarios con:

- Tarifa comercial, industrial y servicio contra incendio.
- Tarifa oficial.
- Irregularidad detectada y que el cliente y o ciudadano no concurre a los Centro de Servicio de O.S.E. a regularizar.