



# REGLAMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, Y RELACIONES CON CLIENTES

Versión Simplificada – Versión Setiembre 2022



## REGLAMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO Y RELACIONES CON CLIENTES

### *Nota de Justificación*

Uruguay, así como otros países en América Latina, enfrenta grandes desafíos en los servicios de agua potable y saneamiento, como mejorar el desempeño de la prestación de servicios y su universalización. Aunque el panorama del país evidencie un desempeño superior a la mayoría de los países de la región, el gobierno de Uruguay tiene como reto mejorar la calidad y la sostenibilidad de su prestación. Para tener éxito en el logro de estos objetivos, la regulación de los servicios de agua y saneamiento tiene un papel muy importante.

En Uruguay, la responsabilidad de la regulación de los servicios de agua potable y saneamiento es de la Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (URSEA). Su misión es garantizar “que la población tenga acceso a productos y servicios sustentables con niveles adecuados de seguridad, calidad y precios” y “defender al consumidor y promover la competencia”.

Para el sector de agua y saneamiento, URSEA tiene entre sus competencias la regulación en materia de calidad, seguridad, defensa del consumidor y fiscalización de las actividades relacionadas con: i) aducción y distribución de agua potable a través de redes en forma regular o permanente en cuanto se destine total o parcialmente a terceros, y la producción de agua potable, entendida como la captación y tratamiento de agua cruda y su posterior almacenamiento, en cuanto su objeto sea la posterior distribución, y ii) la prestación de servicios públicos de saneamiento a través de redes de alcantarillado, incluyendo recolección y tratamiento, destinada total o parcialmente a terceros.

En este marco y de acuerdo con los objetivos de seguridad, equidad, regularidad, continuidad y calidad de los servicios, protección de los derechos de los usuarios y consumidores, el desarrollo de la reglamentación, definición de niveles mínimos de desempeño y el modelo regulatorio de la calidad del servicio son actividades clave en el ámbito de actuación de URSEA.

En cuanto a la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento, el principal Prestador (OSE) ya cuenta con varias normativas internas que incluyen la prestación del servicio, tarifas y facturación, entre otros asuntos. Además, OSE para el servicio de agua también ha definido algunos indicadores de desempeño que calcula periódicamente y cuyos resultados son observados por URSEA. Sin embargo, no existe una regulación específica de URSEA para este propósito, para la definición de variables o para el cálculo de los respectivos indicadores de desempeño y las metas correspondientes, así como cuál debe ser la forma de interpretación y comunicación de los resultados alcanzados. Por tanto, no se generan los incentivos esperados. En el caso de los servicios de saneamiento, la situación es similar, por lo que también es necesario estandarizar las variables para evaluar y monitorear el desempeño y la calidad de los servicios de OSE en el interior del país e Intendencia de Montevideo en Montevideo.

En materia de protección de los derechos de los Clientes y Usuarios de los servicios, la actividad de URSEA, además de evaluar y monitorear la calidad del servicio, debe velar por la claridad, seguridad y uniformidad de los procedimientos en el contexto de las relaciones comerciales. Por lo tanto, debe proceder a la definición de reglas de relación entre los prestadores y los respectivos Clientes y Usuarios, es decir, con respecto a las condiciones de acceso y contratación del servicio, medición, facturación, pago y cobro, provisión de información, resolución de controversias, regulando los respectivos regímenes legales y protección a los usuarios de los servicios públicos esenciales.

Así, en este documento URSEA regula un conjunto de situaciones que, si bien algunas de ellas son prácticas habituales o están previstas por la ley, resuelven dudas interpretativas en cuanto a su alcance y aplicación, así como definen criterios, conceptos, plazos y establecen deberes de información y otras prácticas consideradas fundamentales para asegurar una mayor claridad, equidad y uniformidad de procedimientos en el ámbito de las relaciones de servicio público comerciales entre los prestadores y los Clientes/Usuarios, con claro beneficio para el sector en general, así como para todos los actores en la prestación de los servicios de agua y saneamiento.

Este nuevo modelo de regulación de la calidad del servicio tendrá como objetivo no solo regular y estandarizar las relaciones comerciales, sino también analizar y monitorear el desempeño de los servicios de agua potable y saneamiento en Uruguay, promoviendo incentivos adecuados para la mejora y el desarrollo de estos servicios.

Con el fin de lograr una mayor calidad del servicio brindado por los Prestadores a los Clientes o Usuarios finales, así como la armonización regulatoria de los niveles mínimos de calidad, aplicables a los Prestadores, se elaboró este reglamento, en cumplimiento de las competencias establecidas en el marco legal de URSEA. Siempre se realizó una ponderación de los costos y beneficios de las medidas proyectadas. El modelo de análisis adoptado fue esencialmente cualitativo, teniendo en cuenta la falta de un marco regulatorio previo que pudiera servir como término comparativo. En la medida en que se promueven las mejores prácticas y, en consecuencia, una mejor calidad del servicio prestado en el sector, se considera que los costos que pudieran derivarse de la necesidad de que los Prestadores cambien los procedimientos de acuerdo con los niveles mínimos de calidad del servicio, son superados por beneficios derivados de una mayor eficiencia, uniformidad y calidad del servicio prestado, que se traducirá en una defensa más amplia y eficaz de los derechos de todos los usuarios finales de los servicios de agua potable y saneamiento.

A partir de la experiencia adquirida por la URSEA en el ámbito de su actividad regulatoria, particularmente en el seguimiento de la actividad de los Prestadores y los reclamos presentados por los Clientes y/o Usuarios finales de los servicios de agua potable y saneamiento, se intentó asegurar un justo equilibrio entre los derechos e intereses legítimos de ambas partes.

# Índice

<b>REGLAMENTO DE CALIDAD DEL SERVICIO Y RELACIONES CON CLIENTES .....</b>	<b>III</b>
<b>SECCIÓN I. PRINCIPIOS Y DISPOSICIONES GENERALES.....</b>	<b>1</b>
TÍTULO I. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	1
TÍTULO II. DEFINICIONES.....	1
TÍTULO III. PRINCIPIOS GENERALES .....	6
TÍTULO IV. INSTRUMENTOS LEGALES Y JURÍDICOS QUE REGULAN LAS RELACIONES .....	7
TÍTULO V. OBLIGACIONES DE REGISTRO .....	7
TÍTULO VI. DERECHO DE REPETICIÓN .....	8
<b>SECCIÓN II. SUJETOS INTERVINIENTES .....</b>	<b>8</b>
TÍTULO I. CLIENTES DE LOS SERVICIOS.....	8
TÍTULO II. PRESTADOR DE LOS SERVICIOS .....	8
TÍTULO III. UNIDAD REGULADORA.....	8
<b>SECCIÓN III. NIVELES DE SERVICIO .....</b>	<b>9</b>
<i>CAPÍTULO I. Derecho a niveles mínimos de servicio.....</i>	<i>9</i>
<i>CAPÍTULO II. Interrupciones del servicio .....</i>	<i>9</i>
<i>CAPÍTULO III. Inundaciones.....</i>	<i>9</i>
<i>CAPÍTULO IV. Calidad de Agua.....</i>	<i>10</i>
<i>CAPÍTULO V. Presión de Servicio de Suministro de Agua .....</i>	<i>10</i>
<b>SECCIÓN IV. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO .....</b>	<b>11</b>
TÍTULO I. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	11
<i>CAPÍTULO I. Objetivo.....</i>	<i>11</i>
<i>CAPÍTULO II. Dimensiones.....</i>	<i>11</i>
<i>CAPÍTULO III. Agregación Territorial y Funcional.....</i>	<i>12</i>
<i>CAPÍTULO IV. Periodicidad de la Evaluación .....</i>	<i>12</i>
TÍTULO II. PROCESO DE EVALUACIÓN .....	12
<i>CAPÍTULO I. Cronología.....</i>	<i>12</i>
<i>CAPÍTULO II. Informaciones .....</i>	<i>13</i>
<i>CAPÍTULO III. Clasificación de las Informaciones .....</i>	<i>13</i>
TÍTULO III. INFORMACIÓN PERIÓDICA PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO .....	14
<i>CAPÍTULO I. Informaciones Generales .....</i>	<i>14</i>
<i>CAPÍTULO II. Recolección y Comunicación .....</i>	<i>14</i>
<i>CAPÍTULO III. Análisis de datos .....</i>	<i>15</i>
<i>CAPÍTULO IV. Información Complementaria sobre Incidentes Operativos .....</i>	<i>15</i>
<i>CAPÍTULO V. Información Complementaria sobre Calidad de Agua.....</i>	<i>17</i>
<i>CAPÍTULO VI. Información Complementaria sobre Atención al Cliente y Reclamos.....</i>	<i>17</i>
<i>CAPÍTULO VII. Información Complementaria sobre el Registro Técnico de los Sistemas.....</i>	<i>18</i>
TÍTULO IV. MECANISMOS DE SOLICITUD, ENVÍO, ACCESO A INFORMACIÓN Y PLAZOS.....	19
<i>CAPÍTULO I. Sistema de Recepción y Envío de Información.....</i>	<i>19</i>
<i>CAPÍTULO II. Formatos y Medios de Solicitud y Envío de Información.....</i>	<i>19</i>
<i>CAPÍTULO III. Registro de los Responsables de Solicitar y Facilitar Información .....</i>	<i>20</i>
TÍTULO V. AUDITORÍA DE INFORMACIÓN .....	20
<i>CAPÍTULO I. Auditoría de Información .....</i>	<i>20</i>
<i>CAPÍTULO II. Acceso a los Sistemas de Información Mantenidos por el Prestador.....</i>	<i>21</i>
<b>SECCIÓN V. RELACION CON LOS CLIENTES.....</b>	<b>21</b>

TÍTULO I. DERECHOS Y DEBERES.....	21
CAPÍTULO I. Deberes del Prestador.....	21
CAPÍTULO II. Responsabilidades de los Clientes.....	23
CAPÍTULO III. Derecho a Prestación del Servicio.....	23
CAPÍTULO IV. Servicios Auxiliares.....	23
CAPÍTULO V. Derecho de Información.....	24
CAPÍTULO VI. Atención al Público.....	25
CAPÍTULO VII. Visitas al lugar de consumo.....	27
TÍTULO II. CONDICIONES DE ACCESO Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO.....	28
CAPÍTULO I. Obligación de Conectarse a Sistemas Públicos.....	28
CAPÍTULO II. Exenciones de Conexión al Sistema Público.....	29
CAPÍTULO III. Responsabilidad por la Ejecución, Mantenimiento, Renovación y Reemplazo de Conexiones y Costos Respectivos.....	30
CAPÍTULO IV. Responsabilidad por las Instalaciones Internas de los Inmuebles.....	31
CAPÍTULO V. Instalación de Tanques en el Sistema de Distribución Interno del Inmueble.....	31
CAPÍTULO VI. Inspección de Instalaciones Internas de los Inmuebles en el Contexto de Reclamos de Clientes y Peligros Existentes.....	32
CAPÍTULO VII. Descargas y Accesos Prohibidos.....	32
CAPÍTULO VIII. Descargas de Efluentes Industriales.....	33
CAPÍTULO IX. Prioridades de Suministro.....	33
CAPÍTULO X. Interrupción del Servicio de Agua por Motivos Operativos.....	34
CAPÍTULO XI. Interrupción del Servicio de Agua por un Hecho Imputable al Cliente.....	34
CAPÍTULO XII. Restablecimiento de Suministro.....	36
CAPÍTULO XIII. Interrupción o Restricción en la Recogida de Aguas Residuales por Motivos Operativos.....	36
CAPÍTULO XIV. Interrupción o Restricción en la Recogida de Aguas Residuales por Hecho Imputable al Cliente.....	37
CAPÍTULO XV. Restablecimiento del Servicio de Saneamiento.....	38
TÍTULO III. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO.....	39
CAPÍTULO I. Legitimación para la Contratación de Servicios de Agua y Saneamiento.....	39
CAPÍTULO II. Contratos de Suministro de Agua y Saneamiento.....	40
CAPÍTULO III. Contratos Especiales.....	41
CAPÍTULO IV. Domicilio Contractual.....	41
CAPÍTULO V. Solicitud y Vigencia de los Contratos de Suministro de Agua y Saneamiento.....	42
CAPÍTULO VI. Suspensión y Reinicio del Contrato de Suministro y/o Recogida.....	43
CAPÍTULO VII. Transmisión de la Posición Contractual.....	43
CAPÍTULO VIII. Denuncia de Contratos de Suministro de Agua y Saneamiento.....	43
CAPÍTULO IX. Extinción del Contrato.....	44
TÍTULO IV. MEDICIÓN Y LECTURA.....	44
CAPÍTULO I. Medición del Consumo de Agua por Medidores.....	45
CAPÍTULO II. Medidores para Usos de Agua que no Producen Aguas Residuales.....	45
CAPÍTULO III. Tipos de Medidores.....	45
CAPÍTULO IV. Responsabilidad por los Medidores.....	46
CAPÍTULO V. Verificación Metrológica y Sustitución de Medidores.....	46
CAPÍTULO VI. Medición de Efluentes Mediante Caudalímetros.....	48
CAPÍTULO VII. Tipo de Caudalímetros.....	48
CAPÍTULO VIII. Mantenimiento y Verificación de Caudalímetros.....	48
CAPÍTULO IX. Frecuencia de Lecturas y Acceso a Instrumentos de Medida.....	49
CAPÍTULO X. Consumo Agua Estimado.....	50
CAPÍTULO XI. Volumen Estimado de Aguas Residuales Recogidas.....	50
CAPÍTULO XII. Evaluación del Volumen de Aguas Residuales cuando no hay Caudalímetro.....	51
TÍTULO V. FACTURACIÓN Y PAGO.....	51
CAPÍTULO I. Facturación.....	51

<i>CAPÍTULO II. Contenido de la Factura</i> .....	53
<i>CAPÍTULO III. Ajustes de Facturación</i> .....	54
<i>CAPÍTULO IV. Medios de Pago</i> .....	56
<i>CAPÍTULO V. Plazo de Pago</i> .....	56
<i>CAPÍTULO VI. Pago Parcial</i> .....	56
<i>CAPÍTULO VII. Mora</i> .....	56
<i>CAPÍTULO VIII. Interrupción del Suministro por Impago</i> .....	57
<i>CAPÍTULO IX. Facturación durante la Interrupción del Suministro o Recogida</i> .....	57
<i>CAPÍTULO X. Cobro Coercitivo</i> .....	58
<i>CAPÍTULO XI. Prescripción y Caducidad</i> .....	58
<b>SECCIÓN VI. RECLAMOS</b> .....	<b>58</b>
<b>SECCIÓN VII. DISPOSICIONES FINALES</b> .....	<b>60</b>
TÍTULO I. ENTRADA EN VIGENCIA Y SUPERVISIÓN DEL REGLAMENTO.....	60
TÍTULO II. NORMA DE INTEGRACIÓN.....	60
TÍTULO III. APLICACIÓN DE TIEMPO.....	60
TÍTULO IV. PLAZOS.....	60
<b>ANEXO I</b> .....	<b>62</b>
<b>ANEXO II</b> .....	<b>84</b>
<b>ANEXO III</b> .....	<b>87</b>
<b>ANEXO IV</b> .....	<b>88</b>
<b>ANEXO V</b> .....	<b>90</b>
<b>ANEXO VI</b> .....	<b>91</b>



## SECCIÓN I. PRINCIPIOS Y DISPOSICIONES GENERALES

### TÍTULO I. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

**Artículo 1.** Este Reglamento establece las disposiciones aplicables en el ámbito de la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento por redes brindados a terceros. Refiere a todas las entidades responsables de la prestación de estos servicios, regulando lo relativo a las relaciones con Clientes y Usuarios, a la calidad del servicio y al desempeño del Prestador.

**Artículo 2.** El cumplimiento de este Reglamento no eximirá al Prestador de ninguna obligación a requerimiento de URSEA o de acuerdo con otras normas aplicables, aunque se refieran al mismo objeto.

### TÍTULO II. DEFINICIONES

**Artículo 3.** Las siguientes expresiones tendrán en el marco de este reglamento, el sentido que se indica:

**Aguas residuales domésticas:** comprende aguas primarias y aguas secundarias. Las aguas primarias son aquellas provenientes del desagüe de artefactos sanitarios como inodoros, mingitorios y tazas turcas. Las aguas secundarias son las provenientes del desagüe de sanitarios como bidets, bañeras, lavavajillas, lavarropas, piletas de cocina o similares;

**Aguas residuales no domésticas:** comprende las aguas provenientes de desechos de industrias, comercios y cualquier otra actividad que genere otros desechos líquidos en lugar de, o además de aguas primarias y secundarias;

**Asistencia técnica:** servicio de apoyo especializado para la resolución de problemas de los usuarios relacionados con el suministro de agua y / o recolección de aguas residuales y su provisión con niveles de servicio adecuados;

**Asistencia presencial:** servicio que se realiza con la presencia de un representante de la entidad que presta el servicio y quienes lo solicitan;

**Asistencia telefónica:** asistencia consistente en recibir o enviar comunicaciones de voz por teléfono o mediante la prestación de la recepción y envío de comunicaciones de voz con una inmediatez similar a la del teléfono;

**Cámara de inspección (Nº 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 del inmueble;

Cliente: persona física o jurídica que recibe o solicita al Prestador el servicio de agua potable y/o saneamiento, mediante contrato de suscripción o contrato con condiciones especiales, y asume la responsabilidad del pago de facturas y demás obligaciones establecidas en las normas legales, reglamentarias o contractuales;

Colector: tubería, generalmente enterrada, destinada a asegurar el drenaje de agua residual y / o pluvial, solo para drenaje en superficie libre;

Comunicación: información dirigida a los Clientes y al regulador por parte del Prestador, incluso a través de medios impresos o electrónicos;

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 saneamiento: comprende todos los componentes del servicio que están entre la red de colectores (punto de conexión) y la cámara de inspección, pudiendo incluir, cañería, vertical con codo, montura y válvula antirretorno, cámara de conexión en vereda, entre otras;

Contrato: vínculo legal que se establece entre el Prestador y cualquier persona, natural o jurídica, pública o privada, respecto de la prestación, permanente o temporal, del servicio público de agua potable y saneamiento por parte del primero al segundo, en los términos y condiciones de la legislación aplicable y de este Reglamento;

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

Estructura tarifaria: conjunto de tarifas aplicables en virtud de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento y las respectivas reglas de aplicación;

Explotación: comprende las actividades de operación y mantenimiento inherentes al funcionamiento normal del servicio público de agua potable y saneamiento;

Indicador de desempeño: medida de valoración cuantitativa de la eficiencia y / o eficacia de un elemento o actividad relacionada con el servicio prestado. La eficiencia mide si los recursos disponibles se utilizan de manera óptima para la producción del servicio. La eficacia, a su vez, mide el cumplimiento de objetivos de gestión específicos y realistas;

Factores explicativos: Cualquier elemento del sistema de indicadores del desempeño que pueda ser utilizado para explicar el valor de los indicadores, pero sin responsabilidad del Prestador. Estos incluyen indicadores, variables, información de contexto y otros factores que no juegan un papel activo antes de la fase de análisis;

Falla: evento detectado en cualquier componente del sistema que requiere medidas de intervención, incluyendo reparación y renovación;

Fiscalización: actividad realizada por los funcionarios del Prestador o acreditada por el Prestador, que tiene como finalidad verificar que se están cumpliendo todas las obligaciones derivadas de la legislación vigente, este Reglamento y el reglamento del servicio del Prestador. Por regla general, incluye un acta para informar a los Clientes en los casos de fiscalizaciones directamente relacionadas con su suministro en que se detecten irregularidades, y registros de los resultados en los casos de evaluación de la operatividad de las infraestructuras;

Fuerza mayor o casos fortuitos: se consideran los eventos inevitables o impredecibles que impiden la prestación de servicios de agua potable y saneamiento con niveles adecuados de servicio, a pesar de las precauciones normalmente requeridas por parte del proveedor, en el entendido de que los casos fortuitos son impredecibles y los casos de fuerza mayor son inevitables;

Hecho anómalo: todas y cada una de las condiciones que afecten al funcionamiento normal del servicio;

Incidente: cualquier ocurrencia no programada, relacionado con instalaciones, obras, vehículos, maquinaria o equipo o servicios operativos, resultante de un hecho accidental o intencional que, de forma aislada o acumulativa, pueda implicar en:

- a) Interrupción no programada de la prestación del servicio;
- b) Situaciones que afecten la seguridad de personas y bienes, especialmente situaciones de emergencia y aquellas que pongan en peligro la salud de la población o de los trabajadores de los servicios públicos de agua potable y saneamiento.

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 se ubiquen después del medidor. En los conjuntos habitacionales comprende también los componentes que se encuentran entre el medidor general y los medidores individuales, si existieran, o el espacio externo a las viviendas que forma parte del conjunto habitacional;

Instalación interna de saneamiento: comprende todos los componentes del servicio de recolección de aguas residuales interno del inmueble (vivienda, complejo habitacional, comercio, industria, etc.) conformado por cañerías, piezas, cámaras, bocas de desagüe, piletas de patio, graseras, artefactos, entre otros componentes que desaguan a la cámara de inspección incluyendo esta;

Instalaciones sanitarias internas: al conjunto de las instalaciones internas de agua y/o instalaciones internas de saneamiento;

Interrupción programada: situación planificada resultante de la necesidad de realizar reparaciones, modificaciones o mejoras en los sistemas y comunicada con antelación a los Clientes, que implica que el servicio no está disponible temporalmente;

Interrupción no programada: situación no planificada y no comunicada con antelación a los Clientes, cuando el servicio no está disponible temporalmente;

**Medidor:** instrumento diseñado para medir, registrar e indicar continuamente el volumen de agua suministrado al Cliente, en condiciones normales de funcionamiento, incluyendo al menos un dispositivo indicador y el transductor de medida, si correspondiera;

**Monitoreo regular:** monitoreo permanente y análisis independiente e individualizado de algunos indicadores de desempeño, teniendo en cuenta los objetivos finales y la periodicidad de la recolección de los datos respectivos;

**Periodo de evaluación:** periodo correspondiente a un año calendario al que corresponde cada evaluación de desempeño, el cual puede o no ser considerado como seguimiento periódico, según las especificidades de cada indicador;

**Presión de servicio:** presión disponible en el suministro de agua, en condiciones normales de funcionamiento;

**Recolección de aguas residuales:** recolección de efluentes líquidos de los inmuebles a través de conexiones a la red pública de saneamiento para su derivación al tratamiento y disposición adecuados;

**Red de distribución de agua potable:** es el conjunto de caños, piezas y aparatos que conforman el sistema de distribución de agua de consumo del cual se abastecen los servicios individuales;

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

**Registro técnico:** conjunto de información veraz de una instalación, presentada a través de documentos y representaciones gráficas en una escala conveniente, obedeciendo a las normas técnicas aplicables;

**Renovación:** cualquier intervención física que prolongue la vida del sistema o que mejore su rendimiento, total o parcialmente, manteniendo la capacidad y función inicial, y que puede incluir reparación;

**Reparación:** intervención para corregir anomalías localizadas;

**Saneamiento:** servicio público que consiste en la recolección, transporte, tratamiento y disposición final de las aguas residuales, desde las conexiones hasta su descarga final al medio ambiente;

**Seguridad:** principio que impone la prestación del servicio público con el fin de garantizar la integridad física de las personas y la preservación del patrimonio y el medio ambiente;

**Servicio adecuado:** servicio que reúne las condiciones de regularidad, continuidad, eficiencia, seguridad, puntualidad, equidad, atención al Cliente y moderación de tarifas;

Servicios auxiliares: servicios que brinda el Prestador, relacionados con los servicios de agua potable y saneamiento, pero que, por su naturaleza, es decir, por el hecho de que se prestan puntualmente a solicitud del Cliente o de un tercero, debidamente calificado, o de incumplimiento contractual, son objeto de facturación específica;

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 evaluación del desempeño: los lineamientos y procedimientos necesarios para la evaluación del desempeño de los servicios públicos de agua potable y saneamiento;

Sistema de saneamiento convencional: comprende todos los elementos de recolección y transporte de aguas residuales, conformado por redes de alcantarillado, pozos de bombeo y tuberías de impulsión de aguas residuales;

Sistema de saneamiento de efluentes decantados: comprende aquellos sistemas de colectores en los cuales se colecta y transporta aguas residuales previamente decantadas;

Situaciones de emergencia: 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;

Solicitud: Procedimiento mediante el que se tramita peticiones de los de los usuarios al prestador;

Tanque del inmueble: unidad de reserva que forma parte de la red del inmueble y tiene como objetivo almacenar agua a presión atmosférica para alimentar la red del inmueble a la que está asociada;

Tarifas: conjunto de valores unitarios y otros parámetros, y reglas de cálculo que permiten determinar el monto exacto a pagar por el Cliente al Prestador a cambio del servicio;

Titular del contrato: toda persona, individual o colectiva, pública o privada, que celebre un contrato con el Prestador, también designado en la legislación aplicable vigente por el Cliente;

Tratamiento de aguas residuales: proceso diseñado para reducir la carga contaminante y reducir o eliminar ciertos contaminantes específicos, con el fin de hacer que estas aguas residuales tratadas sean aptas para ser descartadas en el medio ambiente;

Universalización: expansión progresiva del acceso de todos los hogares a los servicios públicos de agua potable y saneamiento;

Usuario: toda persona, física o jurídica, que recibe o utiliza los servicios públicos de agua y saneamiento;

Usuario especial: usuario final considerado prioritario en la prestación de servicios de agua potable, como hospitales u otros definidos en la normativa del servicio;

Usuario vulnerable: Un usuario que, debido a características personales, su situación de vida en general o debido a factores económicos y de mercado más amplios, no tiene una oportunidad razonable de acceder y recibir un servicio de agua potable y de saneamiento inclusivo, lo que puede tener un impacto perjudicial en su salud, bienestar o finanzas;

Valores de referencia: metas para los indicadores propuestos con el fin de permitir la calificación del desempeño en relación a los aspectos analizados;

Zonas irregulares: son áreas residenciales donde 1) los habitantes no tienen seguridad de tenencia con respecto a la tierra o viviendas que habitan, con modalidades que van desde la ocupación hasta la vivienda de alquiler informal, 2) los barrios por lo general carecen o están aisladas de los servicios básicos y la infraestructura de la ciudad y 3) la vivienda puede no cumplir con normativas actuales de planificación y construcción, y a menudo se encuentra en zonas geográficas y medioambientalmente peligrosas.

### **TÍTULO III. PRINCIPIOS GENERALES**

**Artículo 4.** Las relaciones con los Usuarios, así como con los demás sujetos intervinientes, la calidad de servicio y el desempeño de los Prestadores, deberá realizarse conforme a los siguientes principios generales, en su caso:

- a) Prestación adecuada de los servicios de agua potable y saneamiento a los Usuarios;
- b) Promoción de la universalidad y accesibilidad económica de los servicios en función de la satisfacción de las necesidades básicas de los Clientes residenciales;
- c) Garantía de la calidad y continuidad de los servicios prestados;
- d) Sostenibilidad económica y financiera del Prestador;
- e) Velar por la protección de los intereses de los Clientes y Usuarios y la igualdad de trato y acceso;
- f) Buena gobernanza incluyendo transparencia en la prestación de servicios y publicidad de las normas aplicables a las relaciones comerciales;
- g) Derecho a la información y protección de la privacidad de los datos personales;
- h) Garantizar la eficiencia y mejora continua en el uso de los recursos asignados, respondiendo a la evolución de los requisitos técnicos y las mejores técnicas ambientales disponibles;

- i) Pago por parte del Cliente o Usuario por el consumo de agua y evacuación de aguas residuales;
- j) Derecho a presentar reclamos ante el prestador, ante el Regulador y en su caso acudir a los órganos jurisdiccionales correspondientes.

#### **TÍTULO IV. INSTRUMENTOS LEGALES Y JURÍDICOS QUE REGULAN LAS RELACIONES**

**Artículo 5.** Los derechos y la responsabilidad de los Clientes y Usuarios y del Prestador serán los que derivan de:

- a) Normativa sectorial: Principios y normas constitucionales, Leyes y Decretos del Poder Ejecutivo;
- b) Regulación de URSEA;
- c) Reglamentos y resoluciones de operación, tratamiento, de servicio, u otros del prestador;
- d) Contratos de servicios de agua potable y saneamiento.

En caso de divergencia entre las disposiciones de los instrumentos legales previstos en el párrafo anterior, la prevalencia se determinará por el orden en que se indican en dicho párrafo.

**Artículo 6.** Corresponderá al Prestador acreditar todos los hechos relacionados con el cumplimiento de sus obligaciones y la debida diligencia resultantes de la prestación de los servicios a que se refiere este Reglamento.

#### **TÍTULO V. OBLIGACIONES DE REGISTRO**

**Artículo 7.** Los prestadores de los servicios de agua y saneamiento por redes deberán instalar y mantener los sistemas de registro necesarios para verificar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este reglamento, operativas y auditables.

**Artículo 8.** Los prestadores deberán contar con registros que permitan identificar, de forma individualizada:

- a) Las solicitudes presentadas por los Clientes de los servicios y la fecha respectiva;
- b) Horarios disponibles para atender solicitudes, indicando fecha y hora;
- c) Visitas realizadas para cumplir con las solicitudes;

- d) Las situaciones en las que no se materializó el cumplimiento de las solicitudes, con indicación de la fecha y / u hora programada, y su motivo;
- e) Avisos enviados a los Clientes;
- f) Las interrupciones programadas y no programadas, el motivo, la duración y las comunicaciones del Prestador respecto de las mencionadas interrupciones;
- g) Las comunicaciones recibidas por el Prestador sobre situaciones de emergencia y desplazamientos realizados en este contexto;

## **TÍTULO VI. DERECHO DE REPETICIÓN**

**Artículo 9.** Los prestadores serán responsables de los distintos aspectos de la calidad del servicio con los Clientes y Usuarios finales, sin perjuicio de la responsabilidad de otros terceros con los que hayan establecido relaciones comerciales y el derecho a repetir contra los mismos.

## **SECCIÓN II. SUJETOS INTERVINIENTES**

### **TÍTULO I. CLIENTES DE LOS SERVICIOS**

**Artículo 10.** El Cliente, únicamente a los efectos de este reglamento, se clasifica como:

- a) Cliente residencial: aquel que utiliza el inmueble destinado a fines de vivienda;
- b) Cliente no residencial: Clientes que no se encuentran amparados por el párrafo anterior, incluyendo, entre otros, comercio, industria, el Estado, autoridades locales y entidades sin fines de lucro.

### **TÍTULO II. PRESTADOR DE LOS SERVICIOS**

**Artículo 11.** El Prestador es la entidad designada, en los términos legales, como responsable de la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento por redes.

### **TÍTULO III. UNIDAD REGULADORA**

**Artículo 12.** La URSEA es el organismo regulador de los servicios públicos de agua potable y saneamiento, con la tarea de monitorear y fiscalizar el cumplimiento de este

Reglamento incluyendo los reclamos de los Clientes y Usuarios de los servicios en el contexto de la calidad del servicio y de sus relaciones con el Prestador.

### **SECCIÓN III. NIVELES DE SERVICIO**

#### CAPÍTULO I. Derecho a niveles mínimos de servicio

**Artículo 13.** Se definen niveles mínimos de calidad para la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento a los usuarios finales.

#### CAPÍTULO II. Interrupciones del servicio

**Artículo 14.** Los servicios de agua potable y saneamiento serán brindados por el Prestador, pudiendo ser interrumpidos únicamente por motivos de explotación o por causas imputables al Usuario, en los términos previstos en los capítulos XI, XII, XIV y XV del Título II del Sección V de este Reglamento.

El Prestador deberá informar a URSEA y los Clientes y Usuarios sobre la ocurrencia de incidencias e interrupciones programadas relacionadas con la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento.

**Artículo 15.** En el caso de situaciones de emergencias relacionadas con las incidencias mencionadas en el Artículo 14, la visita del Prestador deberá producirse en un plazo máximo de 6 (seis) horas posteriores a la comunicación de las mismas.

#### CAPÍTULO III. Inundaciones

**Artículo 16.** Cuando exista una inundación en una propiedad privada, con posible origen en la red pública de alcantarillado, el Prestador deberá desplazarse al lugar en un plazo máximo de 24 (veinte y cuatro) horas, desde la comunicación del Usuario.

#### CAPÍTULO IV. Calidad de Agua

**Artículo 17.** El Prestador deberá suministrar a los Clientes un agua controlada y de buena calidad, de conformidad con la normativa vigente.

En caso de incumplimiento de los valores paramétricos establecidos que comprometan el uso del agua por parte de los Usuarios, el Prestador deberá informarles de inmediato de las medidas a tomar y las restricciones aplicables.

En situaciones en las que las restricciones a que se refiere el párrafo anterior se mantengan por más de 24 (veinte y cuatro) horas, el Prestador deberá proveer una alternativa de suministro de agua para consumo humano.

#### CAPÍTULO V. Presión de Servicio de Suministro de Agua

**Artículo 18.** El Prestador deberá tomar las medidas necesarias tendientes a mantener la presión de servicio en condiciones normales de funcionamiento, en los siguientes términos:

- a) Presión máxima, estática o de servicio: 60 metros de columna de agua medidos a nivel del suelo;
- b) Fluctuación de presiones: variación máxima durante el día de 30 metros de columna de agua;
- c) Presión de servicio en la conexión, medida después del medidor, para el caudal máximo, por regla general, no inferior a 10 metros de columna de agua.

**Artículo 19.** Siempre que el Usuario considere que la presión del servicio no se encuentra dentro de las condiciones normales de operación, puede enviar una solicitud de verificación al Prestador, el cual contará con 2 (dos) días hábiles, luego de la respectiva recepción, para realizar las operaciones necesarias para verificar la presión de servicio.

Cuando como resultado de dicha verificación se compruebe que no se están cumpliendo los valores de presión de servicio, el Prestador deberá tomar las acciones necesarias para tender a los niveles establecidos en el artículo anterior, en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles. El Prestador queda exceptuado de tomar medidas inmediatas si el usuario se encuentra en una zona sobre la cual el Prestador tiene planteado un Plan de Acción de mejora de la presión, que debió comunicarse oportunamente a la URSEA en los términos definidos en el Anexo VI. Los plazos de resolución de la problemática deberán ser informados al reclamante.

## SECCIÓN IV. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

### TÍTULO I. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

#### CAPÍTULO I. Objetivo

**Artículo 20.** El Sistema de Evaluación del Desempeño tiene como objetivo incentivar la mejora de la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento por redes. Se realiza mediante el seguimiento y comparación del desempeño del Prestador con las metas y niveles de servicio definidos, su difusión a los Clientes y otros actores del sector, que satisfagan las condiciones de regularidad, continuidad, eficiencia, seguridad, equidad, modernidad, atención al Cliente o Usuario.

#### CAPÍTULO II. Dimensiones

**Artículo 21.** La estructura elemental del Sistema de Evaluación del Desempeño está definida por 3 (tres) dimensiones esenciales:

- Calidad, Inclusión y Gobernanza del Servicio: Tiene como objetivo proporcionar una mejor comprensión de las condiciones para la prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento y las buenas prácticas de gobernanza, en particular, los aspectos relacionados con la asequibilidad y la calidad del servicio que se les brinda. En consecuencia, este grupo cubre aspectos relacionados con el acceso a los servicios, tanto físicos como económicos, y la calidad del servicio prestado al Cliente o Usuario, incluyendo la calidad del agua, la continuidad, los reclamos realizados y la transparencia de la prestación de los servicios;
- Sostenibilidad del Prestador: Pretende evaluar la sostenibilidad técnica y financiera de la prestación de servicios en cuanto a su resiliencia y robustez, evaluando la capacidad y condiciones de la infraestructura y el desempeño financiero del Prestador, debiendo enfocarse en ciertos conceptos esenciales, tales como: capacidad de reserva, nivel de reemplazo de la red y fallas del sistema, recursos humanos, conexiones a los sistemas, recaudación y cobertura de costos;

- **Sostenibilidad del medio ambiente:** Permite medir el nivel de protección del medio ambiente y los recursos utilizados asociados a la actividad del Prestador, enfocándose así en el uso eficiente de la energía en unidades características (ej. estaciones de bombeo), cumplimiento de la legislación y buenas prácticas ambientales, es decir, los permisos de extracciones y vertidos, cobertura de tratamiento, reutilización y adecuación en destino de los lodos procedentes del tratamiento de agua y aguas residuales.

### CAPÍTULO III. Agregación Territorial y Funcional

**Artículo 22.** El Sistema de Evaluación del Desempeño está estructurado para individualizar el cálculo global, y siempre que sea posible por unidad departamental y de los sistemas de suministro de agua potable y saneamiento, con el fin de maximizar la efectividad del análisis y la comparación, y estimular la mejora del desempeño de cada servicio, de modo segregado.

### CAPÍTULO IV. Periodicidad de la Evaluación

**Artículo 23.** La periodicidad se establece de acuerdo al comportamiento de cada dato, su importancia, oportunidad, y la relación entre costos y beneficios de incrementar la frecuencia de análisis, así como la variabilidad de los datos.

**Artículo 24.** En el ámbito de la evaluación del desempeño se considerarán 2 (dos) tipos de análisis:

- I. Evaluación anual: se refiere al proceso de evaluación completo y se realizará anualmente, realizándose mediante el cálculo de los indicadores de desempeño definidos en el ANEXO I.
- II. Monitoreo especial: se refiere a análisis parciales, de manera individual e independiente, con fines específicos que requieren un monitoreo regular de la prestación de servicios.

## **TÍTULO II. PROCESO DE EVALUACIÓN**

### CAPÍTULO I. Cronología

**Artículo 25.** El proceso de evaluación anual del desempeño observará los siguientes marcos de referencia:

- I. El reporte de información, variables e indicadores, a través del reporte anual, y factores explicativos por parte del Prestador hasta el 30 de abril de cada año;
- II. Solicitudes de aclaraciones de URSEA al Prestador para ser respondidas de acuerdo con los plazos determinados en las respectivas solicitudes de aclaraciones;
- III. Análisis de información, variables e Indicadores de Desempeño por URSEA;
- IV. Presentación del Informe Preliminar al Prestador, que contiene la evaluación anual de URSEA, Evacuación de vista del Prestador sobre el Informe preliminar de URSEA;
- V. La emisión del Informe Final, que contiene la evaluación de desempeño del Prestador,

## CAPÍTULO II. Informaciones

**Artículo 26.** Se establece la creación del Sistema de Información para los Servicios de Agua y Saneamiento (SISAS) del Regulador, a definirse en su momento, para la recolección, tratamiento, almacenamiento, análisis de indicadores e información de desempeño, además del monitoreo operativo de la prestación de estos servicios.

La implementación y mantenimiento del SISAS estará a cargo de URSEA.

El Prestador tendrá acceso al SISAS mediante autenticación electrónica a través de contraseñas puestas a disposición a los funcionarios designados.

## CAPÍTULO III. Clasificación de las Informaciones

**Artículo 27.** La información se clasificará según la frecuencia de su envío por parte del Prestador o la urgencia de su presentación, de la siguiente manera:

- I. Información periódica: información proporcionada por el Prestador con contenido, alcance, periodicidad y verificación determinada en este reglamento o por resolución específica emitida por URSEA. La información tendrá las siguientes periodicidades:
  - a) anual, debiendo enviarse antes del 30 (treinta) de abril del año siguiente al año de referencia y análisis.
  - b) menor a la anual y mayor o igual a mensual, y debe enviarse dentro de los 20 (veinte) días posteriores a la finalización del período de referencia y análisis;
- II Información no periódica: la definida en los protocolos vigentes y la requerida por URSEA oportunamente por solicitud escrita que describirá los datos y formatos requeridos, así como el plazo para su presentación.

**Artículo 28.** El Prestador podrá solicitar, por razones fundadas, se prorroguen los plazos establecidos para la presentación, corrección o complementación de información a que se refiere el artículo anterior, antes de la finalización del plazo inicial.

El plazo de prórroga que defina URSEA será como máximo la mitad del plazo correspondiente antes establecido.

Si la información solicitada o el formato del informe no existe, el Prestador informará a URSEA sobre la situación, el plazo y los medios necesarios para obtenerla.

**Artículo 29.** La información se considerará entregada cuando se cumpla en su totalidad el requerimiento.

Se considerará no facilitada la información cuando existan archivos o documentos incompletos, dañados, ilegibles o fuera del formato que URSEA determine en el momento de su envío.

### **TÍTULO III. INFORMACIÓN PERIÓDICA PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

#### CAPÍTULO I. Informaciones Generales

**Artículo 30.** Observando el Modelo de Evaluación de Desempeño (Anexo I), el Prestador deberá enviar a URSEA digitalmente los informes anuales, que contengan la información con datos (primarios y secundarios) para ser utilizados en el Sistema de Evaluación de Desempeño.

#### CAPÍTULO II. Recolección y Comunicación

**Artículo 31.** El Prestador estará obligado a reportar todos los datos clasificados como necesarios por URSEA, para el desarrollo del Sistema de Evaluación de Desempeño, y debe cumplir con los siguientes pasos:

- I. Recogida de todos los datos solicitados, ya sean relacionados con la operación de los servicios, en sí, o con los factores (explicativos) que contextualizan el entorno (operativo) en el que se inserta el Prestador, de acuerdo con el establecido en el Modelo de Evaluación del Desempeño (Anexo I);
- II. Evaluación de la fuente de datos, determinando un grado de precisión y confiabilidad medido según el establecido en el Modelo de Evaluación del Desempeño (Anexo I);

- III. Introducción de datos, en la plataforma electrónica de URSEA, cuando esté disponible;
- IV. Presentación de factores explicativos que el Prestador considere significativos;
- V. Informar a URSEA los datos referidos, así como la selección de los factores explicativos más relevantes y justificativos de los resultados obtenidos.

**Artículo 32.** Será responsabilidad del Prestador recolectar información de bases de datos externas, tales como información del Instituto Nacional de Estadística (INE).

#### CAPÍTULO III. Análisis de datos

**Artículo 33.** URSEA analizará los datos que le proporcione el Prestador. En este sentido, URSEA llevará a cabo:

- I. la recopilación y análisis de consistencia de los datos proporcionados por el Prestador;
- II. la aclaración de dudas con el Prestador, es decir, aquellas relacionadas con insuficiencias y eventuales inconsistencias de datos o información.

**Artículo 34.** El proceso descrito en el artículo anterior deberá desarrollarse utilizando, cuando corresponda, por:

- I. vía directa mediante solicitud escrita del Regulador,
- II. a través de auditorías al Prestador, principalmente asegurando que la información ingresada por el Prestador sigue los preceptos especificados en el Modelo de Evaluación de Desempeño (Anexo I).

#### CAPÍTULO IV. Información Complementaria sobre Incidentes Operativos

**Artículo 35.** La comunicación de los incidentes y de las interrupciones programadas seguirá las disposiciones del Anexo II.

**Artículo 36.** Hasta la implementación del SISAS o en caso de indisponibilidad del sistema, las comunicaciones de incidentes operativos deberán, enviarse a través del medio que establezca URSEA oportunamente,

**Artículo 37.** El Prestador deberá reportar los incidentes a URSEA dentro de las 6 (seis) horas siguientes al conocimiento de los hechos, completando el Formulario de Reporte de Incidentes (FRI) disponible en SISAS.

En el caso de que la incidencia se produzca después del cierre del horario laboral del Prestador, el plazo se contará a partir de la apertura del siguiente horario laboral.

Cuando se compruebe que la interrupción no programada puede durar más de 6 (seis) horas, el Prestador deberá dar a conocer los motivos y la previsión de restablecimiento del suministro mediante medios que aseguren amplia información a los Clientes afectados.

Después de la conclusión de los procedimientos o el restablecimiento de los servicios, el Prestador deberá finalizar el registro de la ocurrencia dentro de las 6 (seis) horas siguientes al restablecimiento de la situación de normalización.

**Artículo 38.** La URSEA podrá instruir un procedimiento para determinar las responsabilidades por el incidente y monitorear las medidas correctivas a ser adoptadas por el Prestador.

**Artículo 39.** El Prestador deberá comunicar a URSEA las interrupciones programadas del servicio de agua potable o saneamiento que afecten a más de 500 conexiones completando el Formulario de Reporte de Interrupción Programada (FRIP) disponible en SISAS.

La comunicación deberá realizarse con al menos 24 (veinte y cuatro) horas de anticipación incluyendo la fecha y hora en que se producirá la interrupción, así como la ubicación de las áreas afectadas.

La comunicación podrá realizarse en un plazo más breve debido a una situación excepcional debidamente justificada.

El período de interrupción programada comprende desde el inicio de la ejecución hasta la normalización de los servicios a los Clientes afectados.

**Artículo 40.** Si el Prestador identifica que la interrupción programada excederá el plazo inicialmente registrado en el FRIP en más de 6 (seis) horas, deberá incluir un nuevo período en el sistema justificando los motivos de la demora.

La nueva previsión de restablecimiento de servicios deberá ser comunicada a los clientes antes de que finalice el período inicialmente registrado.

## CAPÍTULO V. Información Complementaria sobre Calidad de Agua

**Artículo 41.** El Prestador enviará anualmente en un medio digital editable, a más tardar el 31 de marzo del año siguiente, el informe de cumplimiento del plan de muestreo, el número de determinaciones realizadas de cada parámetro, el número y valores de incumplimientos de cada uno comparándolo con los valores máximos o rangos permitidos en la normativa vigente y sistemas en que se identificó cada incumplimiento, análisis y acciones tomadas correspondientes.

La comunicación de los incidentes puntuales de la calidad de agua potable seguirá las disposiciones del Anexo III.

**Artículo 42.** El Prestador deberá comunicar la información respectiva de calidad de agua distribuida a cada Cliente, por lo menos una vez por año. Dicha información, deberá contener como mínimo la cantidad de análisis realizados en el sistema que abastece su conexión y porcentaje de cumplimiento respecto a los valores máximos o rangos permitidos en la normativa vigente.

Se deberá remitir a URSEA copia del informe anual de calidad del agua hasta 20 (veinte) días después de la divulgación.

## CAPÍTULO VI. Información Complementaria sobre Atención al Cliente y Reclamos

**Artículo 43.** El Prestador deberá remitir mensualmente a URSEA información sobre el cumplimiento de las solicitudes de los Clientes, así como información sobre los reclamos recibidos.

La información a que se refiere este artículo deberá ser remitida a URSEA siguiendo las disposiciones del Anexo IV.

**Artículo 44.** El reclamo se considera como referencia de insatisfacción con la prestación del servicio público de agua potable y saneamiento por parte del Cliente, aunque sea infundada e independientemente de que el servicio prestado sea adecuado o no

A los efectos de este Reglamento, no se considerarán reclamos cualquier solicitud de iniciativa del propio Prestador u otras solicitudes de los Clientes relativas

- a: Aclaración de dudas;
- b. Recepción de sugerencias y elogios;
- c. Denuncias, prácticas de actos irregulares o ilegales informados por parte del Prestador;

- d. Cumplimiento regular de solicitudes de servicios;
- e. Solicitudes de información; y
- f. Fallas del sistema no causadas por el Prestador.

## CAPÍTULO VII. Información Complementaria sobre el Registro Técnico de los Sistemas

**Artículo 45.** El Prestador deberá mantener ante la URSEA, el registro técnico de los sistemas de agua potable y saneamiento, que contenga al menos, para cada sistema, la siguiente información:

- a. Nombre del sistema, seguido del código de identificación de cada sistema, según lo definido por el propio Prestador;
- b. Tipo de servicio prestado (agua potable / saneamiento);
- c. Delimitación del área servida;
- d. Subsistemas, si los hubiere, acompañados de códigos de identificación, según lo defina el propio Prestador;
- e. Para los sistemas de agua potable, la descripción de las siguientes instalaciones:
  - e.1 Extracciones (captaciones subterráneas o superficiales);
  - e.2 Aducciones;
  - e.3 Estaciones de bombeo;
  - e.4 Plantas de tratamiento de agua;
  - e.5 Unidades de tratamiento simplificadas y unidades de cloración de agua de fuente subterránea;
  - e.6 Tanques y depósitos;
  - e.7 Red de distribución;
  - e.8 Conexiones de agua;
- f. Para los sistemas de saneamiento por redes:
  - f.1 Estaciones de bombeo;
  - f.2 Emisarios;
  - f.3 Plantas de tratamiento de aguas residuales;
  - f.4 Redes de alcantarillado;
  - f.5 Conexiones de saneamiento;
  - f.6 Descargas de efluentes;
- g. Para unidades de servicio de atención al público:  
Centros de Servicio.

El registro deberá ser actualizado, al menos, una vez al año hasta el 31 de enero del año siguiente. No se proporcionarán los datos, en caso de que sea posible integrar esta información, de acuerdo con el Artículo 50 de este Reglamento.

## **TÍTULO IV. MECANISMOS DE SOLICITUD, ENVÍO, ACCESO A INFORMACIÓN Y PLAZOS**

### CAPÍTULO I. Sistema de Recepción y Envío de Información

**Artículo 46.** Las solicitudes, comunicaciones, envío, recepción, custodia y gestión de documentos oficiales se realizarán a través del SISAS.

Cualquier falla en el sistema de comunicación y / o envío de información incorrecta y / o incompleta en el momento de la transmisión o recepción, será comunicada por el Prestador a URSEA, por el medio que esta establezca, a la mayor brevedad posible.

**Artículo 47.** El SISAS contendrá al menos las funcionalidades que se detallan en el Anexo V.

**Artículo 48.** El Prestador será responsable por el seguimiento de los plazos de envío de la información solicitada por URSEA a través del SISAS.

### CAPÍTULO II. Formatos y Medios de Solicitud y Envío de Información

**Artículo 49.** Hasta que el SISAS esté disponible, la comunicación oficial entre URSEA y el Prestador se realizará inicialmente según lo solicitado por URSEA, en formato físico-digital de archivos u otro medio que defina URSEA oportunamente

Si resultara imposible generar la información en el formato solicitado por URSEA, el Prestador informará a URSEA de esta situación.

**Artículo 50.** El Prestador de servicios estará exento de proporcionar cierta información, siempre que esté disponible en los formatos requeridos por URSEA, si se implementan herramientas de integración de datos que recojan esta información en los servicios web prestados por el Prestador o mediante otras formas de integración de datos.

**Artículo 51.** La comunicación requerida por URSEA, en los términos y plazos establecidos en este Reglamento, será efectuada por los representantes que esta designe, así como los medios de contacto que serán presentados al Prestador y actualizados de inmediato según sea necesario.

**Artículo 52.** Hasta el funcionamiento del SISAS, el Prestador formalizará sus demandas a través de los responsables de solicitar y proporcionar información, designados formalmente por el prestador.

### CAPÍTULO III. Registro de los Responsables de Solicitar y Facilitar Información

**Artículo 53.** Con el objetivo de lograr el máximo nivel de transparencia y eficiencia en la preparación y transmisión de la información requerida, tanto el Prestador como el regulador designarán los responsables de acceder al SISAS.

**Artículo 54.** Las informaciones irán acompañadas de la indicación de los responsables de la transferencia de la emisión de la información.

## **TÍTULO V. AUDITORÍA DE INFORMACIÓN**

### CAPÍTULO I. Auditoría de Información

**Artículo 55.** Con base en los datos presentados por el Prestador, URSEA podrá proceder con la auditoría y certificación de los datos, sin perjuicio de otras instancias de evaluación y control.

**Artículo 56.** Para realizar la auditoría, URSEA notificará al Prestador con al menos 24 (veinticuatro) horas de anticipación al inicio de la auditoría.

El Prestador garantizará el acceso del equipo auditor de URSEA a todos los archivos, documentos, personas y datos disponibles en los sistemas de información.

El equipo auditor de URSEA, encabezado por un miembro del personal de la propia Unidad Reguladora, podrá contar con un equipo de apoyo, formado por profesionales contratados específicamente para tal fin.

**Artículo 57.** Al final de los trabajos, el equipo auditor elaborará un informe detallado.

Una vez finalizado el informe de auditoría, se dará vista al Prestador del informe preliminar.

**Artículo 58.** El informe de descargos del Prestador será analizado y considerados por el equipo técnico responsable de la auditoría previamente al informe final.

**Artículo 59.** Todos los informes finales de auditoría y certificación de datos se pondrán a disposición en el sitio web oficial de URSEA.

## CAPÍTULO II. Acceso a los Sistemas de Información Mantenidos por el Prestador

**Artículo 60.** En el ejercicio de inspección y auditoría, los funcionarios de URSEA designados tendrán acceso a los datos, sujetos a inspección o auditoría, relacionados con los recursos administrativos, contables, técnicos, económicos y financieros del Prestador, en los términos de la legislación vigente.

Para garantizar el acceso, el Prestador pondrá a disposición de URSEA el equipo y el personal necesarios para realizar la recolección y certificación de la información.

### **SECCIÓN V. RELACION CON LOS CLIENTES**

#### **TÍTULO I. DERECHOS Y DEBERES**

##### CAPÍTULO I. Deberes del Prestador

**Artículo 61.** Los deberes generales del Prestador de servicios públicos de agua potable y saneamiento serán:

- a) Contar con reglamentos internos de conformidad al presente reglamento y normativa general vigente;
- b) Asegurar la difusión de las tarifas vigentes en los centros de servicio y en el sitio web del Prestador;
- c) Proceder, dentro de los plazos definidos en este Reglamento, a emitir y enviar las facturas correspondientes a los servicios prestados y el cobro respectivo, en conformidad con los Artículo 144 y Artículo 145, con excepción de aquellos clientes que hubiesen manifestado su voluntad de no querer recibir facturas por medios físicos o electrónicos;
- d) Proporcionar métodos de pago que permitan a los Clientes cumplir con sus obligaciones con el menor inconveniente posible;
- e) Hacer disponibles servicios de atención al Cliente, orientados a resolver sus problemas relacionados con los servicios públicos de agua potable y / o saneamiento, así como realizar sugerencias para mejorar el servicio;
- f) Asegurar el establecimiento de un registro con la identificación y categoría de Cliente por servicio;
- g) Mantener un registro actualizado de los procesos de reclamos de los Clientes y garantizar su respuesta dentro del plazo legal;
- h) Brindar información esencial sobre su actividad;
- i) Cumplir con todas las obligaciones legales y reglamentarias.

**Artículo 62.** Será responsabilidad del Prestador del servicio público de agua potable:

- a) Suministrar agua destinada al consumo público con la calidad necesaria para el consumo humano, en los términos de las normativas y buenas prácticas aplicables;
- b) Garantizar la calidad, regularidad, continuidad y presión adecuada del servicio, salvo en los casos excepcionales expresamente previstos en este Reglamento y en la legislación vigente;
- c) Tomar las medidas oportunas para evitar daños en las instalaciones internas de los inmuebles, derivados de una presión de servicio excesiva, variaciones bruscas de presión o alteración de las características fisicoquímicas del agua que puedan provocar incrustaciones en las redes;
- d) Operar, mantener y renovar las infraestructuras y equipos de las redes de abastecimiento de agua para la adecuada prestación del servicio de agua potable;
- e) Promover la instalación, sustitución y renovación de las conexiones;
- f) Suministrar, instalar y mantener los medidores y, en su caso, los filtros de protección de los mismos, la llave de paso antes de medidor y la llave de paso inmediatamente posterior al medidor.

**Artículo 63.** El Prestador del servicio de saneamiento por redes será responsable de:

- a) Recoger y transportar las aguas residuales producidas por los Clientes, incluyendo los efluentes decantados;
- b) Tratar y controlar la calidad de las aguas residuales, en los términos de la legislación vigente;
- c) Garantizar la calidad, regularidad y continuidad del servicio, salvo en los casos excepcionales expresamente previstos en este Reglamento y en la legislación vigente;
- d) Controlar para la recogida de aguas residuales los parámetros de contaminación que puede soportar el sistema de alcantarillado público e inspeccionar su cumplimiento;
- e) Operar, mantener y renovar todas las infraestructuras y equipos de las redes de alcantarillado para la adecuada prestación del servicio de saneamiento;
- f) Promover la instalación, sustitución y renovación de las conexiones.

**Artículo 64.** 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 manera oportuna, bajo las condiciones a definir entre los Prestadores involucrados.

## CAPÍTULO II. Responsabilidades de los Clientes

**Artículo 65.** Es responsabilidad de los Clientes de los servicios públicos de agua potable y/o saneamiento, de acuerdo con la legislación aplicable y las buenas prácticas del sector, a saber:

- a) Uso adecuado sin dañar componente de los sistemas públicos de agua potable y saneamiento, absteniéndose, en particular, de maniobrar la llave de paso de la conexión y la llave de paso antes del medidor;
- b) Hacer un uso adecuado de las instalaciones internas de los inmuebles, así como asegurar su conservación y mantenimiento;
- c) Mantener los aparatos y dispositivos sanitarios para su uso en buen estado de funcionamiento;
- d) Notificar al Prestador de cualquier anomalía en los sistemas, medidores y caudalímetros;
- e) No alterar las conexiones de agua o saneamiento; así como abstenerse de realizar conexiones cruzadas en sus instalaciones internas, retrosifonaje y contrapresión, que puedan implicar la introducción de fluidos propios de sus procesos en las redes de agua del Prestador.
- f) Los cambios en las instalaciones internas de los inmuebles deberán realizarse según la legislación vigente.
- g) No realizar conexiones al sistema público sin autorización del Prestador;
- h) Permitir el acceso a las instalaciones internas del inmueble por parte de personal acreditado del Prestador, con miras a realizar trabajos en el medidor o caudalímetro cuando exista y / o acciones de verificación y fiscalización, en los términos previstos en este Reglamento;
- i) Pagar puntualmente las cantidades adeudadas, en los términos de la legislación vigente, de este Reglamento y de los contratos que se establezcan con el Prestador.

## CAPÍTULO III. Derecho a Prestación del Servicio

**Artículo 66.** El Prestador deberá asegurar la conexión 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 y/o saneamiento, contra pago exclusivo de la correspondiente tasa de conexión.

## CAPÍTULO IV. Servicios Auxiliares

**Artículo 67.** Cuando el Prestador brinde servicios auxiliares a los Clientes, estos deberán estar debidamente informados sobre la tarifa respectiva (precios de otros servicios).

No se incluirán las intervenciones de reparación o mantenimiento en las instalaciones internas del inmueble, que son responsabilidad de los respectivos propietarios.

**Artículo 68.** La prestación de servicios auxiliares deberán respetar los siguientes principios:

- a) No discriminación;
- b) Transparencia de costos;
- c) Adecuación del nivel de información y los medios para su difusión al Cliente;
- d) Garantía de identificación inequívoca de servicios auxiliares y tarifas respectivas.

La clasificación de un servicio como auxiliar estará sujeta a evaluación previa por parte de URSEA.

**Artículo 69.** Los servicios auxiliares serán, a saber, 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.

#### CAPÍTULO V. Derecho de Información

**Artículo 70.** Los Clientes tienen derecho a ser informados de manera clara, precisa y oportuna por parte del Prestador sobre las condiciones en las que se presta el servicio, en particular en el que respecta a la calidad del servicio, incluyendo la calidad de agua potable suministrada y a las tarifas aplicables.

En particular, el Prestador deberá poner a disposición de los Clientes, por escrito, en el momento de la celebración del contrato de prestación del servicio, las condiciones contractuales, incluida información clara y precisa sobre los principales derechos y obligaciones de los Clientes y del Prestador, es decir, en materia de medición, facturación, cobranza, condiciones de suspensión del servicio, tarifas, reclamos y resolución de conflictos.

**Artículo 71.** A los efectos del diseño de las instalaciones internas del inmueble, el Prestador deberá proporcionar toda la información relevante, a saber, la existencia o no de redes públicas y, en el caso de suministro de agua, las presiones máxima y mínima en la red pública de agua y, cuando exista o en función de los elementos aportados por el interesado, la ubicación y el diámetro nominal del ramal y la llave de paso de la conexión, ésta, por regla general, próxima al límite de propiedad, en los términos de la legislación vigente. En el caso de saneamiento, deberá informar sobre la ubicación, zampeado y diámetro del colector en el punto de conexión de saneamiento, de acuerdo con la legislación vigente.

**Artículo 72.** El Prestador publicará trimestralmente en sus propios sitios o a través de la prensa, los resultados analíticos obtenidos por la implementación del programa de control de calidad del agua para consumo humano.

**Artículo 73.** El Prestador dispondrá de un sitio web en el que se ponga a disposición el presente Reglamento, así como información esencial sobre su actividad, sin perjuicio del dispuesto en la legislación vigente, a saber:

- a) Identificación del Prestador, sus funciones y ámbito de actuación;
- b) La ley de creación del Prestador, modificaciones y legislación complementaria;
- c) Información presupuestal e información económica del Prestador;
- d) Reglamentos de los servicios, reglamento tarifario y otros reglamentos o resoluciones relacionadas con Clientes, calidad del servicio y desempeño del Prestador;
- e) Tarifas vigentes;
- f) Condiciones contractuales relativas a la prestación de servicios a los Clientes;
- g) Resultados del control de la calidad del agua;
- h) Resultados del control de los vertidos;
- i) Evaluación de la calidad del servicio prestado a los Clientes, que deberá contener, como mínimo, sus principales indicadores de desempeño y la última evaluación realizada por URSEA.
- j) Comunicaciones sobre interrupciones del servicio;
- k) Horarios de atención al cliente;
- l) Contactos generales y atención al Cliente 24 horas;
- m) Medios de comunicación de lectura;
- n) Posibilidad de reclamos y contactos ante URSEA.

#### CAPÍTULO VI. Atención al Público

**Artículo 74.** El Prestador contará con atención presencial en los centros de servicio y varios canales de atención al Cliente telefónico y escrito incluyendo SMS, redes

sociales e internet, a través del cual los Clientes pueden establecer sus contactos directos.

La atención al Cliente se realizará en días laborables según el horario que se anuncie en el sitio web y en los centros de servicio.

**Artículo 75.** El Prestador responsable de los servicios públicos de agua potable y saneamiento también deberán contar con canales de atención al Cliente permanentes, que funcionen las 24 (veinte y cuatro) horas del día, todos los días del año, para dar respuesta a posibles problemas en el sistema público y son reportados por los Clientes afectados.

**Artículo 76.** La atención presencial se realizará en días laborables, según el horario publicitado en el sitio web y en los centros de servicio del Prestador, deberá demostrar ser adecuada a la demanda de los Clientes, garantizando eficiencia y eficacia.

La atención presencial se considerará adecuada a la demanda de los Clientes cuando el tiempo medio de espera no supera los 30 (treinta) minutos.

En este ámbito, el Prestador deberá contar con registros individualizados y diferenciados por cada uno de los servicios de agua potable y saneamiento:

- a) Los tiempos de espera para la atención presencial;
- b) Asistencia presencial no realizada por retiro del Cliente del servicio.

**Artículo 77.** El Prestador deberá contar con un servicio de asistencia telefónica eficiente y, para ello, deberá tener en cuenta el volumen de llamadas recibidas.

La asistencia telefónica deberá permitir:

- a) Atención general;
- b) La comunicación de lecturas de los instrumentos de medida;
- c) Notificación de problemas y fallas.

El tiempo de espera para el servicio de asistencia telefónica no debe exceder los 10 (diez) minutos, excepto en el caso de reportes de fallas, que no debe exceder los 5 (cinco) minutos.

El costo de una llamada al servicio de asistencia telefónica no podrá ser mayor que el de una llamada local.

## CAPÍTULO VII. Visitas al lugar de consumo

**Artículo 78.** Se considerará visita coordinada el desplazamiento del Prestador al lugar de consumo, en el que se requiera la presencia del Cliente o Usuario, y en el que se pacte un intervalo de tiempo para su inicio, que deberá no exceder las 4 (cuatro) horas.

Para los efectos del párrafo anterior, se excluye la asistencia técnica que se produzca después de la notificación de una anomalía, en los términos del párrafo 1 del artículo siguiente.

**Artículo 79.** La programación de la visita coordinada se realizará mediante acuerdo entre el Cliente o Usuario y el Prestador.

La visita coordinada se aplicará, en particular, a los siguientes asuntos, cuando corresponda:

- a) Inspecciones relativas a solicitudes de servicios de abastecimiento y saneamiento;
- b) Conexiones a redes públicas;
- c) Lectura o verificación extraordinaria de instrumentos de medida;
- d) Verificación de las características de los servicios de agua potable y saneamiento en el ámbito de los reclamos relacionados con la calidad del servicio;
- e) Restablecimiento de los servicios de agua potable y saneamiento en fecha / hora acordada entre el Cliente y el Prestador, a petición expresa del Cliente.

**Artículo 80.** El Cliente deberá ser informado previamente de todas las tarifas de trabajos a costo del cliente que pueden surgir necesarios de la visita coordinada, en su caso.

El representante del Prestador deberá preparar y firmar un acta en la que confirme que estuvo presente en el lugar de la visita, con la fecha y hora respectivas, entregándose un duplicado al Cliente.

Cualquiera de las partes podrá cancelar y / o reprogramar la visita coordinada, y deberá hacerlo a través de un canal de comunicación que asegure el conocimiento inmediato de la otra parte.

La cancelación y / o reprogramación de la visita coordinada deberá realizarse antes de las 3:30 pm del día hábil anterior.

En cuanto a las visitas coordinadas, los prestadores deberán contar con registros que permitan su identificación, de forma individualizada.

**Artículo 81.** Tras la notificación de un hecho anómalo por parte del Usuario, la asistencia técnica presupondrá el desplazamiento del Prestador al lugar de consumo del Cliente.

De ser necesario, al recibir la comunicación, el Prestador deberá informar al Cliente, en términos inmediatos, sobre la actuación más adecuada para la situación descrita, mientras no se produzca la inspección al sitio.

La inspección deberá realizarse dentro de los siguientes plazos, previa comunicación al Prestador:

- a) 24 (veinte y cuatro) horas para Usuarios especiales;
- b) 48 (cuarenta y ocho) horas para el resto de los Usuarios.

En los casos en que la comunicación del problema se produzca en el período de 0:00 am a 8:00 am, el cómputo de los plazos definidos en el número anterior comenzará a las 8:00 am.

El usuario podrá solicitar que la asistencia técnica se lleve a cabo fuera de los plazos previstos en el párrafo 3 y, en tales situaciones, la asistencia técnica deberá tratarse como una visita coordinada.

El Prestador no prestará asistencia técnica en situaciones en las que se demuestre que no está justificada y le incumbe la carga de la prueba.

Si el usuario se encuentra ausente del lugar de consumo en el momento de la llegada del técnico del Prestador, quien ha informado al Cliente del límite de tiempo en el que podría llegar al lugar, deberá contactar con el Prestador.

En cuanto a la asistencia técnica, los Prestadores deberán contar con registros que permitan su identificación de forma individualizada.

## **TÍTULO II. CONDICIONES DE ACCESO Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO**

### CAPÍTULO I. Obligación de Conectarse a Sistemas Públicos

**Artículo 82.** Siempre que los servicios públicos de saneamiento estén disponibles, los propietarios de los inmuebles con destino a vivienda estarán obligados a:

- a) Instalar, por cuenta propia, las instalaciones internas del inmueble;
- b) Solicitar una conexión al sistema público al sistema público de saneamiento.

La obligación de conexión a la red pública es sin perjuicio de las situaciones de exención de conexión previstas en la Ley N° 18840.

**Artículo 83.** El Prestador podrá solicitar 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.

Teniendo en cuenta que el acceso a los servicios de agua potable y saneamiento constituye un derecho humano fundamental e irrenunciable, el prestador deberá brindar una solución para la prestación de estos servicios a usuarios vulnerables y zonas irregulares.

**Artículo 84.** Las notificaciones a los propietarios de los inmuebles para el cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 82 y el Artículo 83 serán realizadas por el Prestador en los términos de este reglamento, fijándose a tal efecto un plazo no menor a 60 (sesenta) días.

**Artículo 85.** Tras la instalación de la conexión de la red interna del inmueble a la red pública de agua potable, los propietarios, usufructuarios, comodatarios y arrendatarios de inmuebles que dispongan de captación privada de agua para consumo humano serán responsables del abandono de su utilización a tales efectos.

La conexión entrará en servicio tan pronto se torne independiente de las redes internas del inmueble a las fuentes de agua privadas.

**Artículo 86.** Una vez que comience a operar la conexión de la red interna del inmueble al sistema público de saneamiento, los propietarios, usufructuarios, comodatarios y arrendatarios de los inmuebles que cuenten con sistemas propios de recogida de aguas residuales serán responsables de proceder a su desactivación, sin perjuicio de un término diferente establecido en legislación o permiso específico.

## CAPÍTULO II. Exenciones de Conexión al Sistema Público

**Artículo 87.** Podrán quedar exentos de la obligación de conectarse a los sistemas públicos de saneamiento en los casos establecidos en la Ley N° 18840.

CAPÍTULO III. Responsabilidad por la Ejecución, Mantenimiento, Renovación y  
Reemplazo de Conexiones y Costos Respectivos

**Artículo 88.** Cada inmueble será abastecido normalmente por una única conexión de agua y una única conexión de saneamiento, pudiendo, en casos especiales a definir por el Prestador, existir más de una conexión para cada servicio.

La instalación de las conexiones de agua y / o saneamiento, que son parte integrante de la red pública, será responsabilidad del Prestador, que será igualmente responsable de la respectiva conservación, renovación y reposición, sin perjuicio de los siguientes artículos.

Cuando las reparaciones en las conexiones sean resultado de daños causados por terceros, los cargos respectivos correrán a cargo de ellos.

**Artículo 89.** La construcción de ampliaciones de la red para conexión de predios cuyo límite de propiedad se encuentre a más de 20 metros de la infraestructura del Prestador, estará sujeta a una evaluación de viabilidad técnica y económica por parte de éste. Si se concluyera que no existe viabilidad técnica o económica para la ampliación de la red, deberá justificarlo debidamente ante el interesado.

Las extensiones de las redes instaladas por el Prestador solo podrán facturarse a los Clientes con respecto a la extensión adicional a la distancia referida en el párrafo anterior.

Los nuevos Clientes que se beneficien y se conecten a la red de agua extendida por un período máximo de 4 (cuatro) años deberán pagar su parte de los costos de ampliación de la red, reembolsando a través del Prestador el monto correspondiente a los Clientes que cubrieron los costos iniciales de extensión de la red.

**Artículo 90.** El precio de la conexión se podrá aplicar en el caso de:

- a) Conexiones nuevas solicitadas por el Cliente;
- b) Cambios de conexiones por variaciones en la prestación del servicio, según requerimientos del Cliente;
- c) Construcción para el mismo inmueble con edificaciones adicionales a las definidas por el Prestador, en los términos previstos en el Artículo 88.

#### CAPÍTULO IV. Responsabilidad por las Instalaciones Internas de los Inmuebles

**Artículo 91.** La colocación y mantenimiento del medidor de agua, las llaves de paso antes y después del medidor y del filtro de protección del medidor, si existiere, serán de responsabilidad del Prestador.

Será responsabilidad de los Clientes, la conservación y mantenimiento de las instalaciones internas de los inmuebles, incluyendo la detección y reparación de roturas o anomalías.

La instalación del medidor en vereda en nicho reglamentario según las disposiciones establecidas por parte del Prestador o los instalados en el interior de las propiedades que hubiesen sido víctimas de actos de vandalismo, eximirán al Cliente del costo correspondiente en caso de hurto, reparación o pérdida, de acuerdo con el Artículo 132.

**Artículo 92.** El propietario y / o el Cliente serán responsables de garantizar:

- a) La instalación de los materiales especificados en el proyecto en la red internas de los inmuebles, de acuerdo con los términos reglamentarios vigentes;
- b) La independencia de las instalaciones internas del inmueble alimentada por la red pública de cualquier otra red / dispositivo alimentado por una fuente diferente instalada en el inmueble, debiendo eventuales sistemas de suministro de tanques de agua no potable ser diseñados y ejecutados para evitar la contaminación de las instalaciones internas del inmueble alimentada por la red pública;
- c) Las condiciones de buen funcionamiento, mantenimiento e higiene de los dispositivos utilizados en las instalaciones internas del inmueble, a saber, tuberías, grifos y tanques, debiendo estos últimos ser objeto de al menos una acción anual de limpieza y desinfección;
- d) El acceso del Prestador a sus instalaciones para la recogida de muestras de agua a analizar, así como para la inspección del estado de la red interna del inmueble con respecto a la conexión a la red pública, los materiales utilizados y las instalaciones de mantenimiento e higiene del inmueble, en los términos previstos en el capítulo VI del título II de la sección V.
- e) La implementación de las medidas que determine la autoridad de salud y / o la autoridad competente.

#### CAPÍTULO V. Instalación de Tanques en el Sistema de Distribución Interno del Inmueble

**Artículo 93.** Sin perjuicio de las potestades de los Gobiernos Departamentales, el propietario podrá instalar tanques en los inmuebles cuando el sistema público no

ofrezca las garantías necesarias para el buen funcionamiento del sistema interno del inmueble en cuanto a caudal y presión mínima.

#### CAPÍTULO VI. Inspección de Instalaciones Internas de los Inmuebles en el Contexto de Reclamos de Clientes y Peligros Existentes

**Artículo 94.** Los sistemas internos de los inmuebles estarán sujetos a acciones de inspección por parte del Prestador siempre que existan reclamos de los Clientes, o peligros de contaminación o polución, o sospecha de fraude o consumo no medido o vertido de aguas pluviales a los sistemas separativos de saneamiento.

Para los fines previstos en el párrafo anterior, el propietario, usufructuario, comodatario y / o arrendatario permitirá el libre acceso al Prestador, coordinando previamente la visita cuando correspondiere.

Si la coordinación no es posible de forma telefónica o equivalente, se deberá realizar el aviso por carta certificada

Luego de efectuada la inspección, se comunicará lo resuelto a los responsables de anomalías o irregularidades, fijando el plazo para su corrección, labrando acta.

**Artículo 95.** Dependiendo de la naturaleza de las circunstancias mencionadas en el artículo anterior, el Prestador podrá determinar la suspensión del suministro de agua.

#### CAPÍTULO VII. Descargas y Accesos Prohibidos

**Artículo 96.** Sin perjuicio de las disposiciones de la legislación especial, los usuarios no podrán realizar descargas, directamente o por la conexión, al sistema público de saneamiento, cualquiera que sea su tipo, de cualquier material, sustancia o efluente que dañe u obstruya la red pública y / o los procesos de tratamiento de aguas residuales y los ecosistemas de los medios receptores, a saber:

- a) Materiales explosivos o inflamables;
- b) Materiales microbiológicos, químicos, tóxicos y / o radiactivos, en concentraciones consideradas inaceptables por las entidades competentes y efluentes que constituyan un alto riesgo para la salud pública o para la conservación de las redes;
- c) Escombros, arena, lodos, cenizas, cemento, residuos de cemento o cualquier otro producto resultante de la ejecución de las obras;
- d) Lodos extraídos de fosas sépticas, efluentes de pozos negros y grasas o aceites de cámaras de retención o dispositivos similares, resultantes de las operaciones de mantenimiento;

- e) Cualesquiera otras sustancias que, en general, puedan obstruir y / o dañar las tuberías y sus accesorios o provocar daños en las instalaciones de tratamiento y que dañen o destruyan el proceso de tratamiento final;
- f) Aguas pluviales en sistemas separativos de saneamiento.

Solo el Prestador podrá acceder al sistema público de saneamiento, y las personas ajenas a él tienen prohibido proceder:

- a) La apertura de pozo de visita u otras acciones en cualquiera de los órganos de la red;
- b) El taponamiento de conexiones y colectores;
- c) La extracción de efluentes.

#### CAPÍTULO VIII. Descargas de Efluentes Industriales

**Artículo 97.** Los Clientes que viertan aguas residuales industriales al sistema público serán responsables de obtener la correspondiente autorización del Prestador y de la autoridad ambiental competente, y respetar las condiciones de vertido establecidas en los permisos correspondientes de acuerdo con los términos de la normativa.

Los Clientes industriales serán responsables de tomar las medidas preventivas necesarias para que no se produzcan vertidos accidentales que puedan vulnerar las condiciones a que se refiere el párrafo anterior.

**Artículo 98.** En el contrato de recogida o en el reglamento del servicio del Prestador, se definirán las condiciones en que los Clientes deberán proceder al control de descargas, a fin de demostrar el cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo anterior.

Siempre que sea necesario, el Prestador podrá proceder, directa o indirectamente, a la recogida de muestras para análisis y evaluación de los resultados obtenidos por el Cliente.

#### CAPÍTULO IX. Prioridades de Suministro

**Artículo 99.** El Prestador, ante la disponibilidad de cada momento, procederá al suministro de agua, preferentemente atendiendo a las necesidades de consumo humano de las instalaciones médico-hospitalarias e instalaciones en el ámbito de la protección civil.

## CAPÍTULO X. Interrupción del Servicio de Agua por Motivos Operativos

**Artículo 100.** El Prestador podrá interrumpir el servicio público de agua potable por motivos de explotación en los siguientes casos:

- a) Deterioro de la calidad del agua distribuida o predicción de su inminente ocurrencia;
- b) Reparación, rehabilitación o sustitución de conexiones, cuando no sea posible utilizar conexiones temporales;
- c) Obras de reparación, rehabilitación o reposición del sistema público, cuando así lo requieran;
- d) Casos fortuitos o de fuerza mayor;
- e) Determinados por la autoridad de salud y / o la autoridad competente.

El Prestador informará a los Clientes, con al menos 24 (veinte y cuatro) horas de anticipación, de cualquier interrupción programada en el servicio de agua potable, a través del sitio web respectivo, mediante comunicación individual, publicación de avisos, la difusión de anuncios en los medios, de acuerdo con el Artículo 40 y el Anexo II.

**Artículo 101.** Cuando ocurra alguna interrupción no programada en el suministro de agua a los Clientes, el Prestador informará a los Clientes que reclamen, la duración estimada de la interrupción y, en el caso de interrupciones cuya duración se prevea que supere las 6 (seis) horas, pondrá a disposición esta información en el sitio web respectivo y a través de las redes sociales de acuerdo con el Artículo 37 y el Anexo II.

En los casos descritos en el párrafo anterior, y en el caso de Clientes especiales, como hospitales, el Prestador adoptará medidas específicas para mitigar el impacto de esta interrupción.

En todo caso, el Prestador estará obligado a movilizar todos los medios adecuados para reponer el servicio en el menor tiempo posible y tomar las medidas que estén a su alcance para minimizar las molestias e inconvenientes ocasionados a los Clientes de los servicios.

En situaciones donde la interrupción continúe por más de 24 (veinte y cuatro) horas, el Prestador proporcionará una alternativa de agua para consumo humano.

## CAPÍTULO XI. Interrupción del Servicio de Agua por un Hecho Imputable al Cliente

**Artículo 102.** El Prestador podrá interrumpir el servicio público de agua potable, por causas imputables al Cliente, en las siguientes situaciones:

- a) Cuando el Usuario no sea el titular del contrato de suministro de agua, no presente evidencia de que está autorizado por el titular para utilizar el servicio y se niegue a actualizar la titularidad;
- b) Cuando no sea posible acceder al sistema interno del inmueble para inspección, en conformidad con los Artículo 94 y Artículo 95, o habiendo realizado una inspección y determinado la necesidad de realizar reparaciones según el acta respectiva, o estas no se realizan dentro del plazo fijado, en ambos casos siempre que existe riesgo de contaminación, polución o sospecha de fraude que justifique la suspensión;
- c) Cuando se niegue la entrada al lugar de consumo para lectura, revisión, reposición o levantamiento del medidor;
- d) Cuando se modifique el sistema de distribución interno del inmueble, sin justificación responsable, y cambien las condiciones de suministro;
- e) Incumplimiento del Cliente en el pago del servicio de suministro de agua prestado;
- f) Cuando se descubra que el medidor es alterado o se utiliza cualquier medio fraudulento para consumir agua;
- g) Cuando se detecten conexiones clandestinas al sistema público;
- h) En los demás casos que puedan ser previstos por la ley.

**Artículo 103.** En el momento de la interrupción, el Prestador notificará por acta en el lugar de consumo indicando su realización y el motivo de la misma.

El acta deberá adjuntar una foto de la operación y deberá enviarse al Cliente por medio digital o físico al domicilio constituido.

La interrupción del suministro de agua con base en los párrafos a), b), c) y d) del artículo anterior, solo podrá ocurrir previa notificación al Cliente, por escrito, con al menos 10 (diez) días de anticipación en relación con la fecha en que tiene lugar.

La interrupción del suministro con base en el párrafo b) del artículo anterior estará sujeta al procedimiento previsto en el capítulo VI del título II de la sección V.

La interrupción del suministro con base en el párrafo c) del artículo anterior estará sujeta a lo dispuesto en el capítulo IX del título IV de la sección V.

La interrupción del suministro de agua con base en el párrafo e) del artículo anterior solo podrá ocurrir previa notificación al Cliente, por escrito, al menos 20 (veinte) días antes de la fecha que tendrá lugar, en los términos previstos en el capítulo VIII del título V de la sección V.

En los casos previstos en los párrafos f) y g) del artículo anterior, la interrupción podrá realizarse tan pronto como se detecten dichas situaciones.

Las interrupciones del servicio no podrán realizarse en fechas que no permitan, por causas imputables al Prestador, que el Cliente regularice la situación al día inmediato siguiente de efectuado el corte.

**Artículo 104.** Las interrupciones del servicio no se podrán realizar en fechas que no permitan, por causas imputables al Prestador, regularizar la situación al día inmediatamente siguiente, cuando la restitución dependa de esta regularización.

La interrupción del suministro, por causas imputables al Cliente, no impedirán que el Prestador recurra a instancias judiciales o administrativas para garantizar el ejercicio de sus derechos o asegurar el cobro de las cantidades debidas y, aun así, imponer las multas cuando sean aplicables.

#### CAPÍTULO XII. Restablecimiento de Suministro

**Artículo 105.** El restablecimiento del servicio público de agua potable por causas imputables al Cliente dependerá de la corrección de la situación que la originó.

En caso de morosidad, la restitución dependerá de la liquidación previa de los importes adeudados o de la suscripción de un acuerdo de pago, incluido el pago de la tasa de restitución.

Se restablecerá el suministro en un plazo máximo de 24 (veinte y cuatro) horas después de subsanada la situación que provocó la interrupción y comunicada dicha restitución al cliente.

Siempre que sea necesario realizar trabajos técnicos por parte del Prestador, que imposibiliten el restablecimiento del servicio en un plazo de 24 (veinte y cuatro) horas, el Cliente deberá ser informado, dentro de ese mismo plazo, de las particularidades del trabajo a realizar y de la respectiva duración.

#### CAPÍTULO XIII. Interrupción o Restricción en la Recogida de Aguas Residuales por Motivos Operativos

**Artículo 106.** El Prestador podrá interrumpir la recogida de aguas residuales en los siguientes casos:

- a) Reparación, rehabilitación o sustitución de conexiones, cuando no sea posible utilizar conexiones temporales;
- b) Obras para reparar, rehabilitar o reemplazar el sistema público o los sistemas de las edificaciones, siempre que se requiera esta suspensión;

c) Casos fortuitos o de fuerza mayor.

El Prestador informará a los Clientes, con al menos 48 (cuarenta y ocho) horas de antelación, de cualquier interrupción programada en el servicio de saneamiento, a través del sitio web respectivo y mediante comunicación individual o la publicación de avisos / avisos, o la difusión de anuncios en los medios, y los Clientes deberán abstenerse de utilizar el servicio durante ese período.

**Artículo 107.** Cuando se produce una interrupción no programada en la recogida de aguas residuales de los Clientes, el Prestador informará a los Clientes afectados cuando exista riesgo de peligros para la salud pública.

En los casos descritos en el párrafo anterior, y en el caso de Clientes especiales, como hospitales, el Prestador adoptará medidas específicas para mitigar el impacto de esta interrupción.

En todo caso, el Prestador estará obligado a movilizar todos los medios adecuados para reponer el servicio en el menor tiempo posible y tomar las medidas que estén a su alcance para minimizar las molestias e inconvenientes ocasionados a los Clientes de los servicios.

#### CAPÍTULO XIV. Interrupción o Restricción en la Recogida de Aguas Residuales por Hecho Imputable al Cliente

**Artículo 108.** El Prestador podrá interrumpir el servicio de saneamiento, por causas imputables al Cliente, en las siguientes situaciones:

- a) Cuando el Cliente no sea titular del contrato de saneamiento, no presente evidencias de que está autorizado por el titular para utilizar el servicio y se niegue a actualizar la titularidad;
- b) Cuando no sea posible acceder a las instalaciones internas del inmueble para inspección o, habiendo realizado una inspección y determinado la necesidad de realizar reparaciones, en el acta respectiva, estas no se realicen dentro del plazo establecido, en ambos casos siempre que exista peligro de contaminación, polución o sospecha de fraude que justifique la suspensión;
- c) Cuando se determine que el caudalímetro, cuando corresponda, es alterado;
- d) Cuando se detecten conexiones clandestinas al sistema público;
- e) Cuando se detecten conexiones inadecuadas al sistema interno del inmueble para la recogida de aguas residuales, es decir, aguas pluviales;
- f) Cuando se detecten vertidos con características de calidad en violación de los parámetros legales y reglamentos aplicables;
- g) Cuando se verifiquen vertidos que superen los valores de caudal instantáneo y / o volumen diario definidos por el Prestador o Autoridad Ambiental, en

- autorización específica, o valores presentados en un proyecto aprobado, que comprometan el correcto funcionamiento del sistema público;
- h) En los demás casos previstos por la ley.

**Artículo 109.** La interrupción del servicio de saneamiento por las causales previstas en los párrafos a) a c) del artículo anterior sólo podrá producirse previa notificación al Cliente, por escrito, al menos 10 (diez) días antes de la fecha que venga a producirse y debe tener en cuenta los impactos previsibles sobre la salud pública y la protección del medio ambiente, sin perjuicio de las potestades de la Autoridad Ambiental.

La interrupción de la recogida de aguas residuales por las causales previstas en los párrafos d) a g) del artículo anterior sólo podrá producirse una vez transcurrido un plazo razonable definido por el Prestador para la resolución de la situación, nunca inferior al previsto en el párrafo anterior.

La interrupción de la recogida de aguas residuales con base en el párrafo h) del artículo anterior sólo podrá producirse previa notificación al Cliente, por escrito, al menos 20 (veinte) días antes de la fecha que pueda tener lugar, en los términos previstos en el capítulo VIII del título V de la sección V.

La interrupción de la recogida de aguas residuales por los motivos previstos en el párrafo a) del artículo anterior sólo podrá producirse cuando no sea posible interrumpir el servicio de agua potable o no sea eficaz para impedir el uso del servicio de saneamiento.

**Artículo 110.** Las interrupciones del servicio no se podrán realizar en fechas que no permitan, por causas imputables al Prestador, regularizar la situación al día inmediatamente siguiente, cuando la restitución dependa de esta regularización.

La interrupción de la recogida de aguas residuales, con base en causas imputables al Cliente, no priva al Prestador de acudir a instancias judiciales o administrativas para garantizar el ejercicio de sus derechos o asegurar el cobro de las cantidades debidas y, además, para imponer las multas que sean de aplicación al caso.

#### CAPÍTULO XV. Restablecimiento del Servicio de Saneamiento

**Artículo 111.** El restablecimiento del servicio de saneamiento por causas imputables al Cliente dependerá de la subsanación de la situación que lo originó.

El restablecimiento de la recogida se realizará en un plazo máximo de 24 (veinte y cuatro) horas después de subsanada la situación que provocó la interrupción.

El restablecimiento de la recolección podrá llevarse a cabo en un plazo superior al referido en el número anterior cuando, justificadamente deban ser realizados por

parte del Prestador trabajos técnicos que no puedan realizarse dentro de ese plazo, en cuyo caso el Cliente deberá ser informado previamente de las particularidades del trabajo a realizar y de la duración previsible.

### **TÍTULO III. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO**

#### CAPÍTULO I. Legitimación para la Contratación de Servicios de Agua y Saneamiento

**Artículo 112.** Sin perjuicio de lo dispuesto en el segundo párrafo del Artículo 83 los interesados podrán solicitar la contratación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento siempre que puedan ser prestados en los términos del capítulo III, del Título I de la Sección V.

A los efectos del párrafo anterior, el prestador registrará el vínculo del solicitante con el inmueble.

**Artículo 113.** La firma de contratos de suministro de agua y saneamiento con un nuevo Cliente no podrá ser denegada por la existencia de deudas derivadas de un contrato separado con otro Cliente que haya ocupado previamente el mismo inmueble, salvo que resulte manifiesto que el cambio del titular del contrato tendrá como objetivo el impago de la deuda.

La celebración del contrato de suministro de agua y saneamiento podrá ser rechazada cuando no se liquide el pago de las deudas derivadas de contratos anteriores entre el mismo Prestador y el mismo titular, salvo prescripción de las deudas e invocación de la prescripción respectiva o si se hubieren impugnado ante los órganos jurisdiccionales competentes

**Artículo 114.** Sin perjuicio de las situaciones en las que sea admisible la transmisión de la posición contractual prevista en el Artículo 126, siempre que se produzca un cambio en el Cliente real del servicio de agua potable y / o saneamiento, el nuevo Cliente, para la ocupación del lugar de consumo, deberá solicitar la celebración del contrato de suministro antes del registro de nuevos consumos.

Si el último titular del contrato y el solicitante del nuevo contrato coinciden en una misma persona, se aplicará el régimen de suspensión y reinicio del contrato a solicitud del Cliente previsto en el Artículo 125.

## CAPÍTULO II. Contratos de Suministro de Agua y Saneamiento

**Artículo 115.** Los contratos de suministro de agua y saneamiento deberán firmarse mediante documento escrito, sin perjuicio de la posibilidad de celebrarse en los términos de la legislación aplicable en materia de contratos celebrados a distancia, a domicilio y similares.

Los contratos de suministro de agua y saneamiento, en forma de contrato de suscripción, se compondrán de condiciones generales, previamente formuladas por el Prestador, y de condiciones particulares tipo, salvo en situaciones excepcionales, donde estas condiciones particulares sean expresamente pactadas entre las partes.

**Artículo 116.** El Prestador facilitará a los Clientes, por escrito y en el momento de la celebración del contrato de suministro de agua y/o saneamiento, las condiciones contractuales para la prestación del servicio, incluyendo, al menos, información clara y precisa sobre:

- a) La identidad y dirección del Prestador,
- b) El código del lugar de consumo o recogida;
- c) Los servicios prestados y la fecha de inicio del suministro;
- d) Tarifas y otros cargos que pudieran aplicarse;
- e) Condiciones aplicables a la medición o estimación del consumo de los servicios;
- f) Los medios y condiciones de pago, así como las situaciones en las que se permitan condiciones especiales de pago;
- g) Condiciones de suspensión del servicio y rescisión del contrato;
- h) Los plazos máximos para atender las solicitudes de información y reclamos que le sean dirigidas y la posibilidad de reclamar ante el Regulador.

Cuando el servicio público de agua potable y / o el servicio de saneamiento se pongan a disposición simultáneamente por un mismo Prestador, el contrato será único y englobará todos los servicios de esa entidad.

El Prestador deberá informar, por escrito, con al menos 30 (treinta) días de antelación, a sus Clientes sobre cualquier intención de cambiar las condiciones contractuales vigentes.

**Artículo 117.** En aquellas situaciones en las que el servicio de saneamiento no es brindado simultáneamente con el servicio de agua potable, se considerará contratado siempre que el servicio se utilice efectivamente y el Prestador envíe las condiciones contractuales de los Clientes por escrito.

Cuando el Prestador del servicio de agua potable no sea responsable del servicio de saneamiento, deberá enviar al Prestador de estos servicios un listado mensual de

nuevos Clientes del servicio público de agua, considerando todos los servicios contratados desde la fecha del inicio del servicio de agua potable.

### CAPÍTULO III. Contratos Especiales

**Artículo 118.** Los siguientes servicios podrán estar sujetos a contratos especiales:

- a) Los servicios públicos de agua potable y / o saneamiento que, por razones de salvaguarda de la salud pública y la protección del medio ambiente, sean objeto de contratación temporal, es decir, en el caso de obras y de áreas destinadas a la concentración de población, en concreto comunidades nómadas y actividades de carácter temporal, como ferias, festivales y exposiciones.
- b) Servicios de agua potable que, por su alto impacto en la red pública, deben tener un tratamiento específico, a saber, hospitales, escuelas, cuarteles, industrias, complejos industriales, comercio y grandes inmuebles.
- c) Servicios de recogida de aguas residuales que, por su alto impacto en el sistema público de saneamiento, deben tener un tratamiento específico, a saber, hospitales, industrias, complejos industriales y comerciales.

**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) Si existieren controversias entre los titulares del derecho a celebrar el contrato, siempre que, por razones fundadas, la posición del solicitante merezca protección;
- b) En la fase previa a la obtención de los documentos administrativos necesarios para la celebración del contrato, siempre que se acredite su solicitud;
- c) Para garantizar el derecho humano de acceso a los servicios de agua potable y saneamiento.

### CAPÍTULO IV. Domicilio Contractual

**Artículo 120.** El Cliente se considerará domiciliado en la dirección que se indique en el contrato a los efectos de recibir toda la correspondencia y facturación relacionada con la prestación del servicio.

**Artículo 121.** El Cliente deberá solicitar los servicios de agua potable y saneamiento de acuerdo con las reglas especificadas en el Reglamento para la Prestación de los Servicios del Prestador.

Después de validados los requisitos necesarios de la solicitud para conexión a los servicios de agua potable y saneamiento, el Prestador realizará la inspección técnico-comercial en el suministro en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles. Si existen observaciones, el Prestador las comunicará al cliente a los efectos que sean subsanadas. Una vez que el cliente de aviso al prestador del levantamiento de dichas observaciones, se habilitará un nuevo plazo de 10 (diez) días hábiles.

El Prestador deberá expedirse respecto a la aprobación en un plazo de 10 (diez) días hábiles luego de la inspección técnico-comercial.

**Artículo 122.** En los casos en los que exista una conexión a la red, el contrato del servicio público de agua potable (y saneamiento) entrará en vigor a partir de la fecha del inicio del suministro, que deberá producirse en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles desde la aprobación de la solicitud del contrato, salvo en casos de fuerza mayor y siempre que se aseguren las condiciones físicas para realizar la conexión eficaz.

Si no existiere conexión a la red pública y la extensión a ejecutar tiene una longitud no mayor a 20 metros, el Prestador establecerá la conexión e iniciará la prestación del servicio en un plazo máximo de 20 (veinte) días hábiles posteriores a la aprobación solicitud.

Si no existiere conexión a la red pública y la extensión a ejecutar tiene una longitud de más de 20 metros, el Prestador deberá presentar el presupuesto para la ejecución de la misma al Cliente, cuando sea técnica y económicamente factible, en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles desde la recepción de su pedido.

En el caso previsto en el párrafo anterior, la extensión de la conexión deberá ejecutarse dentro de los 30 (treinta) días hábiles siguientes a la aceptación del presupuesto por parte del usuario.

Cuando los servicios de saneamiento sean objeto de un contrato conjunto con el servicio de agua potable, el inicio de efectos, en los términos del párrafo uno, es válido para todos los servicios.

**Artículo 123.** En el caso de un contrato independiente para la prestación del servicio público de saneamiento, se considerará que el contrato tiene sus efectos desde la fecha de conexión a la red del inmueble.

**Artículo 124.** La extinción del contrato del servicio público de agua potable y / o saneamiento se producirá por denuncia en conformidad con el Artículo 127, o extinción, de conformidad con el Artículo 128.

#### CAPÍTULO VI. Suspensión y Reinicio del Contrato de Suministro y/o Recogida

**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 de cuotas mensuales asociadas a la prestación normal del servicio.

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 restablecimiento, 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.

#### CAPÍTULO VII. Transmisión de la Posición Contractual

**Artículo 126.** El Cliente podrá solicitar la cesión de su posición contractual a un tercero que acredite haber convivido con el Cliente en el lugar de consumo.

La transmisión de la posición contractual presupone también una solicitud por escrito, y el acuerdo o aceptación por parte del cedente y / o cesionario, salvo en situaciones de sucesión por fallecimiento.

Si se produce un traspaso de la posición contractual en los términos previstos en el párrafo anterior, el nuevo titular asumirá todos los derechos y obligaciones del anterior titular, a saber, la responsabilidad por consumos ya registrados, así como el derecho a cualesquiera créditos existentes.

#### CAPÍTULO VIII. Denuncia de Contratos de Suministro de Agua y Saneamiento

**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.

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.

#### CAPÍTULO IX. Extinción del Contrato

**Artículo 128.** Los contratos se extinguirán por fallecimiento del titular, salvo en los casos de transmisión por sucesión cuando se demuestre la convivencia en los términos del capítulo VII, del título III de la sección V, o, en el caso de que el titular sea una persona jurídica, tras su extinción.

En los contratos celebrados sobre la base temporal, la extinción del contrato operará al final del plazo respectivo.

Los contratos temporales celebrados en base en el capítulo III, del título III de la sección V no podrán expirar al final del período respectivo, siempre que el Cliente acredite que se mantienen los supuestos que llevaron a su celebración.

La extinción tendrá las consecuencias de cortar el servicio de agua potable y extinguir las obligaciones del dueño del inmueble como depositario del medidor y / o caudalímetro.

#### **TÍTULO IV. MEDICIÓN Y LECTURA**

## CAPÍTULO I. Medición del Consumo de Agua por Medidores

**Artículo 129.** Deberá existir un medidor en cada conexión, incluyendo las partes comunes de los edificios de propiedad horizontal cuando en ellos existan dispositivos para su uso.

Los medidores son propiedad del Prestador, quien será responsable de la respectiva instalación, mantenimiento y reposición.

Los costes de sustitución de medidores en los casos establecidos en los Artículo 134 y Artículo 135 no están sujetos a facturación a los clientes.

## CAPÍTULO II. Medidores para Usos de Agua que no Producen Aguas Residuales

**Artículo 130.** Los Clientes podrán requerir la instalación de un segundo medidor para usos que no den lugar a aguas residuales recogidas por el sistema público de saneamiento.

El Prestador podrá definir, en el respectivo reglamento de servicio, las condiciones técnicas para la instalación del segundo medidor.

El consumo del segundo medidor estará sujeto a las tarifas variables previstas para Clientes no residencial.

El consumo del segundo medidor no será considerado para el cálculo de las tarifas de saneamiento, cuando existe correlación.

## CAPÍTULO III. Tipos de Medidores

**Artículo 131.** Los medidores que se utilizarán en la medición del agua suministrada a cada inmueble o fracción son del tipo autorizado por la normativa aplicable.

El Prestador definirá el medidor a instalar según el caudal permanente y / o el rango de la medición, teniendo en cuenta:

- a) El caudal de cálculo previsto en el sistema de distribución del inmueble y el correspondiente diámetro de la conexión;
- b) La presión de funcionamiento máxima admitida;
- c) Pérdida de carga.

Sin perjuicio de lo dispuesto en los párrafos anteriores, el Prestador podrá fijar diámetros para caudal permanente de los medidores en función del perfil de consumo del Cliente.

Los medidores podrán tener equipos asociados y / o sistemas tecnológicos que permitan al Prestador medir los niveles de uso mediante telemedición.

Ningún medidor podrá ser instalado y mantenido en servicio sin la verificación metrológica prevista en la legislación vigente.

#### CAPÍTULO IV. Responsabilidad por los Medidores

**Artículo 132.** El medidor queda bajo la custodia y supervisión inmediata del Cliente, que deberá informar al Prestador cualquier anomalía que compruebe, a saber, falta de suministro de agua, suministro sin contar, conteo deficiente, rotura y deficiencias en el sellado, entre otras.

Con excepción de los deterioros resultantes del uso normal, el Cliente será responsable de todo daño, deterioro o pérdida del medidor, salvo que sea por una causa que no le sea imputable y siempre que dé aviso inmediato al Prestador.

El cliente no se hará responsable del robo del medidor ni de los daños ocasionados por terceros, solamente si fuere debidamente acreditado.

Además de la responsabilidad penal resultante, el Cliente también será responsable de los daños causados por emplear cualquier medio capaz de interferir con el funcionamiento o marcado del medidor, salvo que demuestre que esos daños no le son imputables.

Los Prestadores deberán contar con registros que permitan identificar individualmente la frecuencia de lectura de los instrumentos de medida, su sustitución, y la verificación periódica y extraordinaria.

#### CAPÍTULO V. Verificación Metrológica y Sustitución de Medidores

**Artículo 133.** El Prestador procederá a la verificación periódica de los medidores de acuerdo con las buenas prácticas según lo crea conveniente y también realiza la verificación extraordinaria del medidor.

Sin perjuicio de la realización del ensayo en el lugar del consumo, el Cliente podrá solicitar la verificación extraordinaria del medidor en instalaciones de prueba debidamente acreditadas, teniendo derecho a recibir copia de la solicitud de prueba respectiva, previo pago de una tarifa, la cual deberá ser devuelta en el caso de acreditar que efectivamente existe un funcionamiento irregular del medidor, siempre que no sea imputable al Cliente.

A los efectos del párrafo anterior, el Prestador procederá al levantamiento del medidor, sustituyéndolo por otro del mismo caudal permanente, en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles a partir de la solicitud del Cliente.

El Cliente deberá ser notificado de cuándo se va a realizar el ensayo del medidor tanto en sitio como en taller para que, si lo desea, pueda presenciar su realización.

Recibido el informe de verificación extraordinario del medidor, realizado de conformidad con los párrafos 1 o 2 de este artículo, el Prestador lo remitirá al Cliente en un plazo máximo de 5 (cinco) días hábiles.

El Prestador deberá informar siempre al Cliente del resultado del ensayo, sea en sitio como en taller cuando están relacionados con consumos excesivos.

**Artículo 134.** El Prestador procederá a la sustitución de los medidores al final de su vida útil o cuando tenga conocimiento de alguna anomalía, por motivos de explotación y control metrológico.

En estos casos, el Prestador comunicará por escrito al Cliente, con al menos 10 (diez) días de antelación, la fecha y rango horario previsible de la visita, que no supera 4 (cuatro) horas.

Si la reposición no es posible en la fecha indicada y después de una segunda cita y si el Cliente no indica una fecha alternativa para tal fin, a ser pactada con el Prestador, el Prestador puede suspender el suministro.

Se renunciará a la coordinación a que refiere el segundo párrafo de este artículo cuando sea posible acceder al medidor o el cliente permite el acceso, con debida información previa.

En la fecha de reposición, se entregará o remitirá al Cliente un documento que contenga las lecturas de los valores registrados por el medidor reemplazado y el medidor que, a partir de ese momento, comienza a registrar el consumo de agua.

**Artículo 135.** La detección de una anomalía en el volumen de agua medido por un medidor dará lugar a la corrección de la facturación emitida, tanto por el servicio de suministro agua como por otros servicios cuyas tarifas están correlacionadas al volumen de agua consumida.

La corrección de facturación a que se refiere el número anterior se basará en el porcentaje de error encontrado en la revisión periódica o extraordinaria del medidor y afectará únicamente a los meses en los que el consumo se desvía más del 15% en exceso del valor medido en el mes correspondiente del año anterior, en un período de 6 (seis) meses antes del reemplazo del medidor o del reclamo del usuario, según sea revisión periódica o extraordinaria.

En caso de clientes nuevos el desvío es considerado respecto a sus consumos promedios desde su contrato.

En caso de una parada comprobada del medidor, la facturación se corrige en función del consumo medio calculado entre las 2 (dos) lecturas posteriores al reemplazo del medidor.

En el caso de que se detecte la parada del medidor en el momento de la resolución del contrato, la corrección de facturación se realizará en base a lo previsto en el Artículo 141.

#### CAPÍTULO VI. Medición de Efluentes Mediante Caudalímetros

**Artículo 136.** A petición del Cliente no residencial del servicio de saneamiento o por iniciativa del Prestador, se podrá instalar un caudalímetro, siempre que resulte técnica y económicamente viable.

Los caudalímetros serán suministrados e instalados por el Prestador, a cargo del Cliente no residencial.

La instalación de los caudalímetros podrá ser realizada por el Cliente no residencial siempre y cuando esté debidamente autorizado por el Prestador.

Los caudalímetros se instalarán en habitaciones estancas y de fácil acceso, siendo los propietarios los responsables de su protección y seguridad respectiva.

#### CAPÍTULO VII. Tipo de Caudalímetros

**Artículo 137.** El Prestador definirá la ubicación y el tipo de caudalímetros, teniendo en cuenta:

- a) El caudal de cálculo previsto en el sistema de desagüe del inmueble;
- b) Las características de las aguas residuales.

Los medidores podrán tener equipos asociados y / o sistemas tecnológicos que permitan al Prestador medir los niveles de uso mediante telemedición.

#### CAPÍTULO VIII. Mantenimiento y Verificación de Caudalímetros

**Artículo 138.** Las reglas de mantenimiento, verificación periódica y extraordinaria de los caudalímetros, así como la respectiva reposición se definirán con el Cliente no

residencial en el respectivo contrato de recogida y / o en el Reglamento de servicio del Prestador.

El caudalímetro estará bajo la custodia y supervisión inmediata del Cliente, quien deberá informar al Prestador cualquier anomalía que verifique en la respectiva operación.

En el caso de que sea necesario reponer caudalímetros por anomalía, explotación o control metrológico, el Prestador notificará al Cliente, con al menos 10 (diez) días de anticipación, la fecha y el plazo previsible para el viaje, el cual no excede las 4 (cuatro) horas.

Se renunciará al preaviso a que se refiere el número anterior cuando sea posible acceder al caudalímetro y el Cliente se encuentre en el lugar de consumo.

En la fecha de la reposición, se entregará al Cliente un documento que contenga las lecturas de los valores registrados por el caudalímetro sustituido y por el caudalímetro que, a partir de ese momento, registra el volumen de aguas residuales recogidas.

#### CAPÍTULO IX. Frecuencia de Lecturas y Acceso a Instrumentos de Medida

**Artículo 139.** El Prestador procederá a la lectura real de los instrumentos de medida, a través de agentes del Prestador debidamente acreditados, como mínimo cada dos meses, salvo que el Prestador utilice sistemas tecnológicos que aseguren los mismos efectos.

El Cliente estará obligado a facilitar al Prestador el acceso al instrumento de medida, con la frecuencia a que se refiere el número anterior, cuando se encuentre en el interior del inmueble atendido.

Siempre que por indisponibilidad del Cliente sea imposible que el Prestador acceda al medidor en 6 meses, el Prestador podrá notificar al Cliente, por carta certificada o medio equivalente, con al menos 10 (diez) días de anticipación, la fecha e intervalo horario en que se procederá a realizar la lectura, con una amplitud máxima de 4 (cuatro) horas.

El Prestador informará al Cliente la fecha de la suspensión del servicio en caso de que no sea posible leer en la fecha indicada en el párrafo anterior o si el Cliente no indicara una fecha alternativa dentro del período previsto en el aviso, o no aporte la lectura, en los dos días previos a la fecha comunicada para la suspensión de suministro.

En los casos en los que sea imposible acceder al medidor luego de la notificación a que se refiere el párrafo anterior y mientras no se suspenda el suministro en los términos previstos en el mismo, el Prestador podrá estimar el consumo del Cliente en los términos del párrafo c) del Artículo 141 aunque exista historial de lecturas.

**Artículo 140.** El Prestador proporcionará a los Clientes medios alternativos para comunicar las lecturas, a saber, correo electrónico u otro servicio basado en Internet, servicio de mensajes cortos desde teléfono móvil (SMS) o telefónicos, que deben ser considerados a efectos de la facturación siempre que se realicen en las fechas para la finalidad indicada en las facturas anteriores y el Prestador no cuente con información más actualizada o que indique la inexactitud de la lectura reportada.

Los valores leídos se redondearán al número entero anterior del volumen realmente medido.

#### CAPÍTULO X. Consumo Agua Estimado

**Artículo 141.** En periodos en los que no haya lectura mensual de medidores, se estimará el consumo como:

- a) El promedio calculado entre las 2 (dos) últimas lecturas reales realizadas por el Prestador;
- b) El promedio del mismo período del año anterior cuando el historial de consumo revele la existencia de estacionalidad;
- c) El consumo medio de Clientes de similares características en el ámbito del territorio verificado en el año anterior, en ausencia de lectura posterior a la instalación del medidor.

#### CAPÍTULO XI. Volumen Estimado de Aguas Residuales Recogidas

**Artículo 142.** En los lugares donde exista caudalímetro y en los períodos en que no haya lectura mensual, se estimará el volumen de aguas residuales recogidas como:

- a) El medio de aguas residuales recogidas, calculado entre las 2 (dos) últimas lecturas reales realizadas por el Prestador;
- b) El promedio del mismo período del año anterior cuando el historial de las lecturas revele la existencia de estacionalidad;
- c) El medio de aguas residuales recogidas de Clientes de similares características en el ámbito del territorio verificado en el año anterior, en ausencia de lectura posterior a la instalación del medidor.

Para efectos de calcular el volumen recolectado a que se refiere el párrafo a) de este artículo, el Prestador deberá calcular los m<sup>3</sup> recogidos entre las 2 (dos) últimas lecturas que realizó y dividir por el número de días transcurridos entre ellas, multiplicando el volumen diario así obtenido por los días que desea facturar por presupuesto.

CAPÍTULO XII. Evaluación del Volumen de Aguas Residuales cuando no hay  
Caudalímetro

**Artículo 143.** Cuando no exista caudalímetro, el volumen de aguas residuales recogidas podrá medirse correlacionado con el volumen de agua consumida, o con base en otro indicador que se correlacione con la producción de aguas residuales, en los términos de la normativa del Prestador.

Cuando se aplique la metodología de correlación al consumo de agua, no se considerará el volumen de agua consumido por el Cliente en los siguientes casos:

- a) El Cliente acredita que se ha producido una rotura en el sistema de distribución del inmueble y que el agua del mismo no se ha drenado al sistema de saneamiento;
- b) El Cliente no contrata el servicio de suministro o está comprobado que produce aguas residuales de sus propias fuentes de agua;
- c) La correlación al consumo de agua no resulta adecuada para actividades específicas que realizan los Clientes no residenciales.

En los supuestos previstos en el párrafo a) de este artículo, el cargo variable del servicio de saneamiento se aplicará al consumo medio determinado en los términos del artículo anterior.

En las situaciones previstas en el párrafo b) de este artículo, el cargo variable del servicio de saneamiento se aplicará al volumen medio de agua suministrada a Clientes de similares características, es decir, teniendo en cuenta el tamaño del hogar, dentro del ámbito del territorio cubierto por el Prestador, verificado en el año anterior, o la naturaleza de la actividad económica realizada por el Cliente no residencial.

En las situaciones previstas en el párrafo c) de este artículo, el cargo variable del servicio de saneamiento se reajustará teniendo en cuenta el perfil del Cliente no residencial o eventualmente por declaración jurada del Cliente.

**TÍTULO V. FACTURACIÓN Y PAGO**

CAPÍTULO I. Facturación

**Artículo 144.** Las facturas emitidas describirán los servicios prestados y las tarifas correspondientes, así como los demás cargos e impuestos legalmente exigidos.

La periodicidad de facturación será mensual, pudiendo las partes pactar expresamente un plazo mayor, siempre que el Cliente y Prestador consideren más favorable y conveniente esta opción.

Siempre que no se respete la periodicidad aplicable bajo el párrafo anterior y la factura emitida incluya un plazo mayor al aplicable, el Prestador deberá proporcionar al Cliente el pago fraccionado del monto respectivo, sin perjuicio del régimen aplicable, prescripción y caducidad.

El número de cuotas previstas en el párrafo anterior se obtendrá dividiendo el plazo de facturación entre 30 (treinta) días y no se suman intereses.

La obligación de fraccionar el pago previsto en el párrafo 3 no afectará al derecho del Cliente a optar por pagar la totalidad del importe adeudado.

La facturación de los servicios de agua y saneamiento se basará en la información de los datos de los servicios, que se obtendrán mediante la lectura efectiva de los instrumentos de medida, de conformidad con el capítulo IX del título V de la sección V, o mediante la estimación del consumo, en los términos de los capítulos X y XI del título IV de la sección V.

El cargo fijo que se cobre en función del diámetro de la conexión, deberá considerarse según el diámetro de la conexión instalada, o según el diámetro que se defina necesario según el perfil de consumo del usuario si esta última resultara menor.

**Artículo 145.** Siempre que el período de consumo al que se refiera la factura sea diferente a los 30 (treinta) días que son la base para la definición de las tarifas, el cargo fijo y, en su caso, los límites de los rangos de consumo de los cargos variables se ajustarán proporcionalmente al período a facturar, de acuerdo con los números que siguen.

El ajuste del cargo fijo se realizará multiplicando el número de días a facturar por el valor diario del cargo fijo, obtenido al dividir el valor de la tarifa por los 30 (treinta) días para los que se definió.

El ajuste de los límites de los niveles de cargos variables se realizará multiplicando el número de días a facturar por el volumen diario atribuible a cada bloque de consumo, obtenido al dividir el volumen máximo atribuible a cada bloque por los 30 (treinta) días.

Al ajustar los límites de niveles de consumo mencionados en el número anterior, se consideran 2 (dos) decimales.

Las facturas cuyo período de facturación abarque 2 (dos) tarifas distintas, deberán mostrar los días facturados en función de una y otra tarifa (s), el consumo asociado, así como las tarifas y valores facturados correspondientes.

## CAPÍTULO II. Contenido de la Factura

**Artículo 146.** La factura deberá presentar información común e información específica relacionada con cada uno de los servicios prestados, en los términos de los siguientes números.

La información común a todas las facturas será, al menos, la siguiente:

- a) Identificación del Prestador, incluyendo su dirección postal y contacto telefónico y electrónico con el fin de aclarar cuestiones relacionadas con la facturación;
- b) Datos de facturación, como el nombre de la persona física o el nombre de la persona jurídica y la respectiva dirección postal o electrónica proporcionada por el titular del contrato; y lugar de consumo (dirección);
- c) Indicación de la categoría del Cliente, a saber, si es residencial o no, e indicación de si es o no beneficiario de una tarifa bonificada;
- d) Número de cuenta de Cliente por parte del Prestador;
- e) Número de factura;
- f) Fecha de inicio y finalización del período de prestación del / los servicio/s que se factura/n, incluyendo el número de días transcurridos en ese período;
- g) Fecha de emisión de la factura;
- h) Plazo de pago de la factura;
- i) Importe total de la factura, sin IVA y con IVA, mostrando el valor del IVA;
- j) Monto del descuento correspondiente a la tarifa especial, cuando corresponda;
- k) Información sobre cualquier monto correspondiente a crédito o bonificaciones;
- l) Información de montos adeudados y facturas correspondientes
- m) Información relativa a procedencia de cortes del servicio según el número de facturas que se adeuden
- n) Información sobre los medios de pago disponibles;
- o) Información sobre tarifas especiales puestas a disposición por el Prestador;
- p) Otros contactos y horarios de los servicios de atención al Cliente.
- q) Toda otra información que corresponda legalmente o aquella que en cada caso establezca el Regulador.

La información específica que deberá aparecer en la factura de cada uno de los servicios prestados es, como mínimo, la siguiente:

a) Respecto al servicio de agua potable:

- a.1 Caudal permanente y diámetro del medidor de agua instalado;
- a.2 Tipo de facturación: a partir de lectura real (válidas) o estimado;
- a.3 2 (dos) últimas lecturas realizadas por el Prestador y respectivo consumo medio;
- a.4 2 (dos) últimas lecturas válidas, que pueden no coincidir con las lecturas a que se refiere el párrafo anterior, en el caso de lecturas comunicadas por el Cliente;

- a.5 Valor unitario del/los cargo/s fijo/s y valor resultante de su aplicación al período a facturar;
- a.6 Valor unitario del cargo variable y valor resultante de su aplicación al período a facturar;
- a.7 Volumen de agua consumida, dividido por niveles de consumo, cuando corresponda;
- a.8 Desglose de posibles ajustes en relación a los montos ya facturados;
- a.9 Valor de las tarifas adeudadas por servicios auxiliares;
- a.10 Tasa de IVA legal y monto de IVA;
- a.11 Plazo para la comunicación de lecturas por parte del Cliente, al menos de 2 (dos) a 4 (cuatro) días, y medios disponibles para dicha comunicación;
- a.12 Indicación de los medios disponibles para acceder a la información relacionada con la calidad del agua.

b) Respecto al servicio de saneamiento:

- b.1 Caudal permanente y diámetro del caudalímetro instalado, cuando corresponda;
- b.2 Método de evaluación del volumen de aguas residuales recogidas (medición, estimación o correlación);
- b.3 Valor unitario del cargo fijo y valor resultante de su aplicación al período a facturar;
- b.4 Valor unitario del cargo variable y valor resultante de su aplicación al período a facturar;
- b.5 Volumen de aguas residuales recogidas, desglosado por niveles de consumo, en su caso;
- b.6 Desglose de posibles ajustes en relación a los montos ya facturados;
- b. 7 Valor de cualquier cargo por servicios auxiliares;
- b.8 Tasa de IVA legal y monto de IVA;
- b.9 Plazo de comunicación de lecturas por parte del Cliente, en su caso, de al menos 2 (dos) a 4 (cuatro) días, y medios disponibles para dicha comunicación.

El monto adeudado por los precios relativos a los servicios auxiliares prestados podrá estar incluido en la factura del servicio principal de agua y saneamiento, o sujeto a una factura específica emitida y enviada por separado, o una factura recibida emitida cuando se presta el servicio.

### CAPÍTULO III. Ajustes de Facturación

**Artículo 147.** Los ajustes de facturación podrán estar motivados, concretamente, por las siguientes situaciones:

- a) Anomalía en el funcionamiento del instrumento de medición;

- b) Facturación en base al consumo estimado, de acuerdo con la lectura real posterior;
- c) Procedimiento fraudulento;
- d) Corrección de errores de lectura o facturación;
- e) En caso de rotura y reparación comprobada de la red de distribución interna del inmueble.

En las facturas en las que se realice un ajuste de estimación por lectura real, en los términos previstos en el punto b) del párrafo anterior, no se podrá incluir una nueva estimación de consumo, ni siquiera para parte del período de facturación.

La subsanación de las situaciones previstas en el punto a) deberá basarse en el dispuesto en el párrafo 3 del Artículo 145.

En los supuestos previstos en el párrafo 1 de este artículo, en los que se emitieron facturas entre 2 (dos) lecturas estimadas, se adeudarán tarifas por el consumo real calculado entre las lecturas registradas, lo que implicará el ajuste de los límites de los bloques de facturación, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo anterior.

En el caso de adecuaciones por rotura interna probada de la red del inmueble, de conformidad con el punto e), se procederá a ajustar la factura emitida en los siguientes términos:

- a) Al consumo medio determinado de conformidad con el Artículo 141 se aplican las tarifas de los respectivos rangos tarifarios y al volumen remanente, que se presume imputable a la rotura, la tarifa del bloque más bajo;
- b) El volumen de agua perdida y no recogida por el sistema de saneamiento no se considera para efectos de facturación del servicio de saneamiento, cuando se correlaciona al consumo de agua.

Los ajustes de facturación se efectúan en la primera factura posterior a la constatación de la situación que los origina, sin perjuicio del régimen aplicable en materia de prescripción y caducidad.

Cuando el importe determinado con el ajuste de facturación de lugar a un crédito a favor del Cliente, su pago se realizará mediante la compensación de la factura sobre la que se efectúa el ajuste.

El crédito a favor del Cliente al que se refiere el párrafo anterior también podrá ser utilizado por el Prestador para pagar, mediante compensación, las deudas ya vencidas por el Cliente.

En los casos en que la liquidación se traduzca en un cargo al Cliente de un valor superior al consumo promedio mensual del lugar de consumo al que se refiere, el Prestador deberá brindar al Cliente la posibilidad de realizar el pago de manera escalonada, a fin de que el importe mensual a pagar resultante del ajuste de facturación no supere, en más del 25%, el consumo medio mensual del cliente en los

últimos 6 (seis) meses, salvo en los supuestos previstos en el párrafo c) de este artículo, en cuyo fraccionamiento depende del acuerdo del Prestador.

La obligación de fraccionar el pago previsto en el párrafo anterior no afectará al derecho del Cliente a optar por abonar la totalidad del importe adeudado.

#### CAPÍTULO IV. Medios de Pago

**Artículo 148.** Los Prestadores proporcionarán a sus Clientes diversos medios de pago para permitir que se prescindiera de los pagos presenciales en los centros de servicio.

El Prestador deberá brindar a los Clientes la posibilidad de celebrar convenios de pago.

#### CAPÍTULO V. Plazo de Pago

**Artículo 149.** El plazo para el pago de las facturas será de al menos 10 (diez) días hábiles, a contar desde su presentación a los Clientes, y deberá emitirse al menos 20 (veinte) días antes de la fecha límite de pago respectiva.

La presentación de reclamo alegando errores en la medición del consumo de agua o del volumen de aguas residuales recogidas suspenderá el plazo de pago de la respectiva factura, si el Cliente solicita la verificación extraordinaria del instrumento de medida, luego de ser debidamente informado sobre la tarifa aplicable.

#### CAPÍTULO VI. Pago Parcial

**Artículo 150.** Cuando las tarifas de más de un servicio están incluidas en la misma factura, el Cliente no podrá pagar solo uno de los servicios y requerir un pago parcial.

Tampoco se permitirá el pago parcial de una factura con respecto a los cargos fijos y variables asociadas a los servicios de agua potable y saneamiento.

Lo dispuesto en los párrafos anteriores no se aplicará a los acuerdos de pago fraccionado establecidos entre las partes.

#### CAPÍTULO VII. Mora

**Artículo 151.** 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 el 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 a partir del primer día siguiente a la fecha de vencimiento de la factura correspondiente.

#### CAPÍTULO VIII. Interrupción del Suministro por Impago

**Artículo 152.** La interrupción por morosidad sólo podrá producirse previa notificación por escrito, enviada por correo certificado o medio equivalente con al menos 20 (veinte) días de antelación a la fecha prevista.

El aviso previo a que se refiere el párrafo anterior deberá contener la identificación de la(s) factura(s) y el valor respectivo cuyo retraso en el pago justifique la interrupción del suministro, los medios a disposición del Cliente para evitar la interrupción y para la reanudación del mismo, así como la tarifa aplicable al corte y a la reconexión.

La interrupción del servicio solo deberá ocurrir si hay al menos dos facturas vencidas o una factura vencida con más de 150 días.

La interrupción del servicio no podrá realizarse en una fecha que no permita al Cliente liquidar el importe pendiente al día siguiente.

No se podrá interrumpir el servicio por falta de pago de las cantidades adeudadas cuando se invoque la prescripción o caducidad, en los términos y medios previstos en la ley.

Teniendo en cuenta el derecho humano de acceso a los servicios de agua potable y saneamiento, el Prestador pondrá a disposición del Cliente todos los mecanismos necesarios a fin de evitar el corte del servicio. Cuando este, mediante declaración jurada manifieste su incapacidad de pago, *podrá gestionar la suscripción de un convenio especial, sin perjuicio de la aplicación de los beneficios propios de los distintos planes sociales que pudieran corresponder.*

#### CAPÍTULO IX. Facturación durante la Interrupción del Suministro o Recogida

**Artículo 153.** La interrupción del servicio de agua potable, por un hecho imputable al Cliente, suspenderá la facturación de estos servicios. Para el caso de interrupción del servicio por morosidad, se continúa cobrando el cargo fijo por tres meses.

## CAPÍTULO X. Cobro Coercitivo

**Artículo 154.** En ausencia de pago voluntario por los servicios públicos de agua potable y saneamiento, además de la interrupción del servicio por demora en el pago, el Prestador podrá acudir a las acciones judiciales y extrajudiciales pertinentes.

## CAPÍTULO XI. Prescripción y Caducidad

**Artículo 155.** El derecho del Prestador a recibir el pago del servicio prestado prescribirá dentro de 4 (cuatro) años posteriores a su prestación.

Si por cualquier motivo, incluido el error del Prestador, se ha pagado una cantidad menor a la correspondiente al consumo realizado, el derecho del Prestador a recibir la diferencia vencerá dentro de los 4 (cuatro) años posteriores a dicho pago.

El plazo de vencimiento de las deudas relacionadas con el consumo real se suspenderá si el Prestador no puede leer el medidor por causas imputables al Cliente, a partir de la fecha fijada para la tercera visita de lectura contenida en la notificación a que se refiere el capítulo IX del título IV de la sección V.

La ejecución de un convenio para el pago de deudas vencidas interrumpirá el plazo de prescripción e impedirá el conteo de caducidad, en términos generales de derecho civil.

## **SECCIÓN VI. RECLAMOS**

**Artículo 156.** Los interesados podrán presentar reclamos, sugerencias y otras comunicaciones al Prestador, siempre que consideren que sus expectativas legítimas no se están cumpliendo o sus derechos no han sido debidamente salvaguardados, en violación de lo dispuesto en el presente Reglamento u otra legislación aplicable, incluyendo la reglamentación del Prestador.

El Prestador estará obligado a poner a disposición el acceso a la Plataforma Digital en la página de inicio del respectivo sitio web, de forma visible y destacada, donde el Cliente pueda presentar reclamos, sugerencias y otras comunicaciones en formato electrónico.

Además del previsto en el párrafo anterior, el Prestador deberá asegurarse de que existen los mecanismos adecuados para los reclamos, sugerencias y otras

comunicaciones sobre las condiciones de prestación del servicio que no impliquen desplazamientos a las instalaciones del Prestador.

Otras comunicaciones serán todas aquellas que no se consideran reclamos o sugerencias, como solicitudes de información, excluyendo solicitudes de servicios.

El Prestador, al comunicar su decisión final respecto a los reclamos, deberá siempre informar de la posibilidad de recurrir al Regulador y a otras acciones que pudieran corresponder.

**Artículo 157.** El Prestador deberá responder por escrito y de forma razonada, en un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles, a todos los Clientes que presenten reclamos, sugerencias y otras comunicaciones por escrito.

El reclamo no tendrá efecto suspensivo de plazos para el pago, salvo en la situación prevista en el Artículo 149 de este Reglamento.

En el caso del Artículo 149 y si no se da lugar al reclamo del Cliente, no se deberán aplicar multas y recargos generados en ese período.

No se considerará respuesta aquella que no muestre un análisis de la situación concreta, a saber, porque forme parte de procedimientos automáticos destinados a acusar recibo de la denuncia, sugerencia u otra comunicación, o porque corresponde a la comunicación que es limitada a informar de la derivación a otro departamento o servicio competente del Prestador.

**Artículo 158.** Sin perjuicio de recurrir a los tribunales judiciales y arbitrales, en los términos de la ley, si no se obtiene respuesta oportuna o razonada o no se resuelve satisfactoriamente el reclamo presentado junto del Prestador, el Cliente podrá solicitar por escrito, por teléfono o vía web la intervención de URSEA, invocando los hechos que motivaron el reclamo y presentando todas las pruebas disponibles.

La URSEA intervendrá en la resolución extrajudicial de los conflictos que involucren a los Prestadores, analizando los reclamos, promoviendo el uso de la conciliación y la mediación entre las partes como medio para resolver los conflictos y emitiendo los pronunciamientos que considere, luego del análisis del reclamo presentado.

**Artículo 159.** Los Prestadores deberán contar con registros que permitan identificar, en forma individual, los reclamos, sugerencias y demás comunicaciones escritas recibidas, con identificación de las fechas de ingreso y respuesta, tipo, medio de comunicación y asunto.

## SECCIÓN VII. DISPOSICIONES FINALES

### TÍTULO I. ENTRADA EN VIGENCIA Y SUPERVISIÓN DEL REGLAMENTO

**Artículo 160.** El presente Reglamento entrará en vigor 120 (ciento veinte) días después de su publicación en El Diario Oficial.

**Artículo 161.** Para el sistema de evaluación de desempeño, se establece 1 (un) año para la presentación de la información disponible y 2 (dos) años para el cumplimiento de lo establecido en los Artículos 20 a 34.

**Artículo 162.** Previamente a la entrada en vigor de este Reglamento, el Prestador deberá ajustar su reglamentación interna al mismo, dando cuenta al Regulador.

**Artículo 163.** Dentro de los 30 (treinta) días siguientes a la entrada en vigencia de este Reglamento, el Prestador deberá remitir a URSEA información sobre los registros de los sistemas de agua potable y saneamiento a su cargo, de acuerdo con los requisitos señalados en el Artículo 45.

### TÍTULO II. NORMA DE INTEGRACIÓN

**Artículo 164.** Los procedimientos administrativos previstos en este Reglamento, no regulados específicamente en el mismo, estarán sujetos al régimen de procedimiento administrativo común.

### TÍTULO III. APLICACIÓN DE TIEMPO

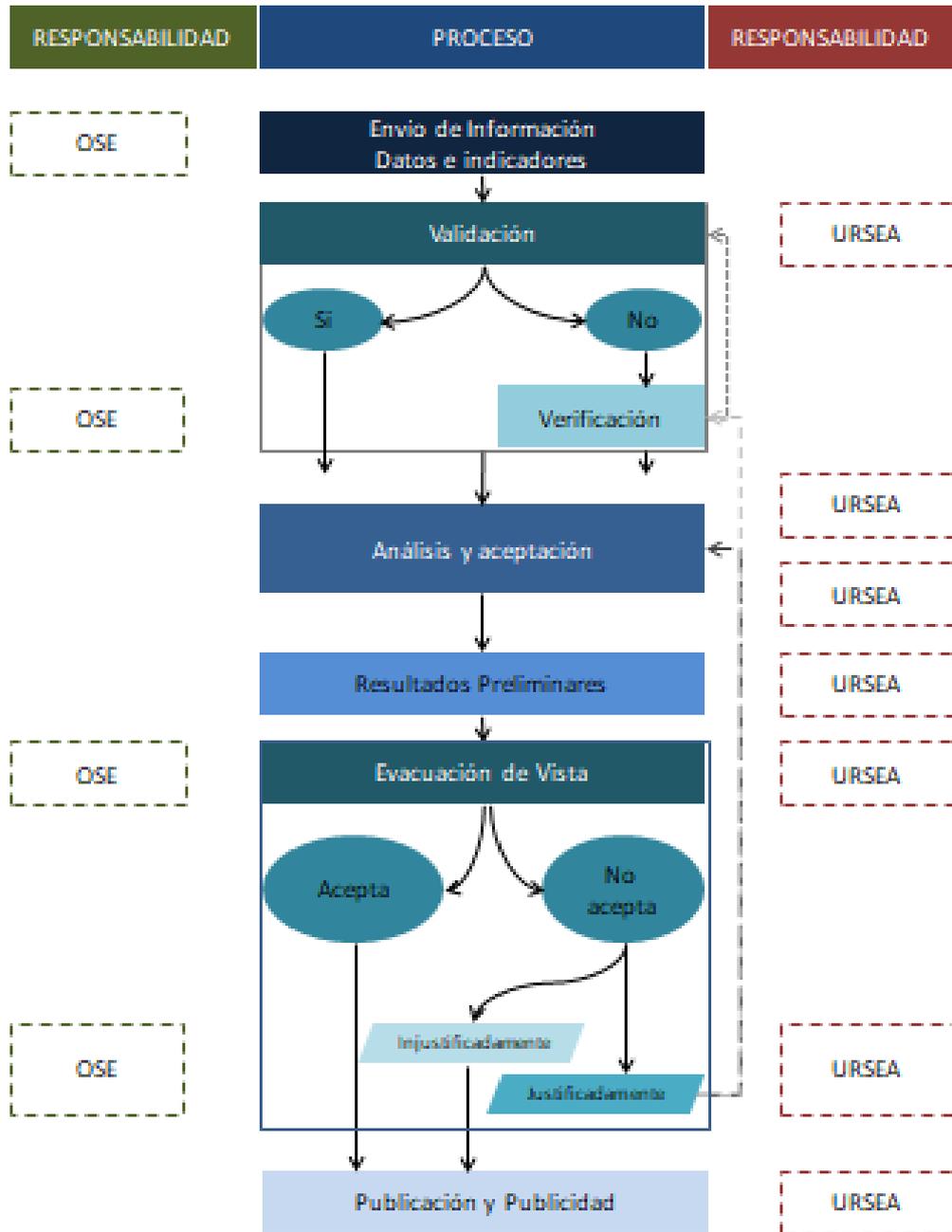
**Artículo 165.** Las condiciones generales y específicas, previstas en este Reglamento, se aplican a los contratos existentes con los clientes a la fecha de su entrada en vigor, salvaguardando los efectos ya producidos.

### TÍTULO IV. PLAZOS

**Artículo 166.** Sin perjuicio de otra indicación específica, los plazos establecidos en este Reglamento se contabilizarán en días de calendario.

**ANEXO I**  
**Hojas de indicadores de desempeño**

**Artículo 1.** Diagrama del Sistema de Indicadores de Desempeño.



## Artículo 2. Definición del cálculo de los indicadores del servicio de agua potable

### CALIDAD, INCLUSIÓN Y GOBERNANZA DEL SERVICIO

#### IAC01 – Índice de cobertura de servicio de agua potable (%)

##### *Porcentaje de habitantes que tienen acceso al servicio de agua potable por la red pública*

$$IAC01 = (DA01 / DA02) \times 100$$

DA01 – Población residente con acceso al servicio de agua potable por red pública (Nº)

DA02 – Población residente (Nº)

##### Valores de referencia

##### Factores explicativos

●●● ≥ 98 %

Dispersión de la población

●● ≥ 95 % y < 98 %

● < 95 %

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Departamento

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de agua potable de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

#### IAC02 – Asequibilidad (%)

##### *Porcentaje de la factura media anual del servicio de agua por usuario residencial en los ingresos del hogar para el 1er quintil (INE)*

$$IAC02 = [(DA04 / DA03) / DA05] \times 100$$

DA03 – Número de usuarios (unidades habitacionales) de agua residenciales activos (Nº)

DA04 – Ingreso anual de explotación de servicio de agua de usuarios residenciales (\$)

DA05 – Ingreso del hogar anual del 1er quintil (\$)

##### Valores de referencia

##### Factores explicativos

●●● < 6 %

1. Tasa de desempleo

2. PIB de la región

●● ≥ 6 % y < 11 %

● ≥ 11 %

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Departamento

Valor de referencia: Basado en recomendaciones de entidades internacionales (como la OMS).

---

### IAC03 – Índice de continuidad del servicio de agua (%)

**Porcentaje de tiempo de servicio en el que el suministro de agua no es intermitente, tanto en el concepto de interrupción como en el de parada**

$$IAC03 = [1 - (DA06 \times DA07 + DA08 \times DA09) / (DA10 \times DA03)] \times 100$$

DA06 – Duración de las interrupciones (programada y no programada) (h)

DA07 – Número de usuarios afectados por interrupciones (Nº)

DA08 – Duración de las interrupciones sistemáticas (h)

DA09 – Número de usuarios afectados por interrupciones sistemáticas (Nº)

DA10 – Duración del período considerado (h)

DA03 – Número de usuarios de agua residenciales activos (Nº)

Valores de referencia	Factores explicativos
●●● ≥ 99,5 %	1. Nivel de envejecimiento y / o degradación del sistema 2. Baja disponibilidad de agua en la fuente en cantidad y / o calidad 3. Falta de capacidad de infraestructura del sistema
●● ≥ 95 % y < 99,5 %	
● < 95 %	

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Departamento

---

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de agua potable de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

#### IAC04 – Conformidad de los análisis de la calidad del agua distribuida (%)

**Porcentaje de análisis de Escherichia coli realizados que cumplieron con los valores permitidos por la normativa vigente**

**IAC04 = [(DA11 - DA12) / DA11] x 100**

DA11 – Cantidad de análisis de Escherichia coli realizados para medir la calidad del agua (Nº / año)  
DA12 – Cantidad de análisis de Escherichia coli realizados para medir la calidad del agua, con resultados no conformes (Nº / año)

Valores de referencia	Factores explicativos
●●● ≥ 99 %	1. Acontecimientos naturales e inducidos excepcionales, con impacto en la calidad del agua en la fuente
●● ≥ 95 % y < 99 %	2. Nivel de envejecimiento y / o degradación del sistema 3. Alta interacción entre el agua y el material de las tuberías y la red.
● < 95 %	

**Frecuencia:** Anual

**Área de cobertura:** Departamento

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de agua potable de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

#### IAC05 – Índice de reclamos del servicio de agua (Nº / 1000 conexiones activas / año)

**Número de reclamos presentados por 1000 conexiones activas del servicio de agua y por año**

**IAC05 = [DA13/ (DA14 / 1000)]**

DA13 – Número de reclamos relacionados con el servicio de agua (Nº / año)  
DA14 – Número de conexiones totales activos de servicio de agua (Nº)

Valores de referencia	Factores explicativos
●●● ≤ 3 Nº /1000 conexiones activas / año	1. Problemas crónicos de presión y calidad del agua
●● > 3 y < 10 Nº /1000 conexiones activas / año	2. Envejecimiento de la red 3. Cambios en la información incluida en la factura
● ≥ 10 Nº /1000 conexiones activas / año	

**Frecuencia:** Anual

**Área de cobertura:** Departamento

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de agua potable de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

## IAC06 – Índice de transparencia de la información del prestador sobre el servicio de agua (-)

**Cantidad de información relevante puesta a disposición (en el sitio web) por el prestador para el servicio de suministro de agua**

<b>IAC06 = (DA15 + DA16 + DA17 + DA18 + DA19 + DA20 + DA21) / 7</b>	DA15 – Presupuesto y cuentas {0; 0,5; 1} DA16 – Informe de gestión {0; 1} DA17 – Ley de creación y/o compromisos de gestión u otro aplicables {0; 1} DA18 – Tarifas de servicios {0; 1} DA19 – Resultados del control de calidad del agua {0; 1} DA20 – Obras en ejecución relacionadas con el servicio de agua {0; 1} DA21 – Plan de actividades e inversiones {0; 0,5; 1}
---	---

**Nota: A cada dato se le asigna un valor según la existencia de dicho (s) documento (s).**

Valores de referencia	Factores explicativos
●●● 1,0	
●● < 1 y ≥ 0,5	
● < 0,5	
Frecuencia:	Anual
Área de cobertura:	Prestador

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de agua potable de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

## SOSTENIBILIDAD DEL PRESTADOR

### IAP07 – Capacidad de reserva del sistema de agua (días)

**Relación entre el volumen máximo de reserva y el consumo medio anual diario (obtenido a través del volumen anual de agua consumida)**

<b>IAP07 = DA22 / (DA23 / 365)</b>	DA22 – Volumen de reserva de agua tratada (m <sup>3</sup> ) DA23 – Volumen de agua consumida (m <sup>3</sup> )
------------------------------------	---

Valores de referencia	Factores explicativos
●●● ≥ 1,0 día	1. Picos en el consumo
●● < 1,0 y ≥ 0,5 días	
● < 0,5 días	
Frecuencia:	Anual
Área de cobertura:	Departamento

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de agua potable de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

---

## IAP08 – Índice de reemplazo de red de agua (%)

### Porcentaje media anual de sustitución de redes de distribución

$$IAP08 = (DA24 / DA25) \times 100$$

DA24 – Longitud media de la red de agua sustituida, en los últimos 3 años (km)

DA25 – Longitud media total de la red de agua, en los últimos 3 años (km)

#### Valores de referencia

●●●	≥ 2,0 %
●●	< 2 y > 1 %
●	≤ 1 %

#### Factores explicativos

1. Antigüedad de las tuberías
2. Material de la tubería

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Departamento

---

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de agua potable de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

---

## IAP09 – Número de roturas en la red de agua (Nº / km / año)

### Número de roturas de red por km de tubería y por año

$$IAP09 = (DA26 / DA27)$$

DA26 – Número de roturas en la red de agua (Nº / año)

DA27 – Longitud total de la red de agua (km)

#### Valores de referencia

●●●	< 0,30 / km / año
●●	> 0,30 y < 0,4 / km / año
●	≥ 0,4 / km / año

#### Factores explicativos

1. Nivel de envejecimiento y / o degradación del sistema
2. Problemas con las presiones (mínima, máxima y variación)
3. Material de la red

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Departamento

---

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de agua potable de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

---

**IAP10 – Número de roturas en las conexiones del servicio de agua (Nº / conexión / año)**

---

**Número de roturas por conexión del servicio de agua y por año**

---

**IAP10 = (DA28 / DA14)**

DA28 – Número de roturas en las conexiones de servicio de agua (Nº / año)

DA14 – Número de conexiones totales activas de servicio de agua (Nº)

**Valores de referencia**

●●● ≤ 0,05 / con / año

●● &gt; 0,05 y &lt; 0,1 / con / año

● ≥ 0,1 / con / año

**Factores explicativos**

1. Nivel de envejecimiento y / o degradación del sistema

2. Problemas con las presiones (mínima, máxima y variación)

3. Material de la conexión

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Departamento

---

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales a los servicios de agua potable de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

---

**IAP11 – Índice de conexión del servicio de agua potable (%)**

---

**Porcentaje del número de conexiones activas al sistema de red pública de agua**

---

**IAP11 = (DA29 / DA30) x 100**

DA29 – Número de conexiones activas de agua residencial (n.º)

DA30 – Número de conexiones potencial (con red pública de agua disponible o inactivas) de agua residencial (Nº)

**Valores de referencia**

●●● ≥ 98 %

●● &lt; 98 y ≥ 95 %

● &lt; 95 %

**Factores explicativos**

1. Ausencia de redes habitacionales internas

2. Facilidad de acceso de los usuarios a la financiación privada

3. Baja capacidad económica de algunos usuarios para suscribirse al servicio

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Departamento

---

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de agua potable de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

---

**IAP12 – Recursos humanos equivalentes (Nº/ 1000 conexiones)****Número de empleados equivalentes por 1000 conexiones del servicio de agua**

$$IAP12 = \{[DA31 + DA31 \times DA32 / DA33] / (DA14/ 1000)\}$$

DA14 – Número de conexiones totales activos de servicio de agua (Nº)

DA31 – Empleados del prestador (Nº)

DA32 – Gastos con servicios de terceros (\$)

DA33 – Gastos con personal propio (\$)

**Valores de referencia****Factores explicativos**

●●● < 1,8 / 1000 conexiones

●● ≥ 1,8 y < 3 / 1000 conexiones

● ≥ 3 / 1000 conexiones

1. Topografía y complejidad de las instalaciones de tratamiento

1. Existencia de una diferencia significativa entre los ingresos de los trabajadores subcontratados y los del personal propio.

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Prestador

---

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de agua potable de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

---

**IAP13 – Agua no facturada (%)****Porcentaje de agua que ingresa al sistema y que no se factura**

$$IAP13 = (1 - DA34 / DA35) \times 100$$

DA34 – Volumen de agua facturada (m<sup>3</sup>)

DA35 – Volumen de agua que ingresa al sistema (m<sup>3</sup>)

**Valores de referencia****Factores explicativos**

●●● < 25 %

●● ≥ 25 y < 35 %

● ≥ 35 %

1. Nivel de envejecimiento y / o degradación del sistema

2. Envejecimiento y / o degradación del parque de hidrómetros

3. Nivel de usos no autorizados

4. Altas presiones

5. Suministros gratuitos

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Prestador

---

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales a los servicios de agua potable de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

---

**IAP14 – Incobrabilidad (%)****Relación entre los ingresos facturados y los ingresos recibidos**

$$\text{IAP14} = \frac{[1 - (\text{DA36} / \text{DA37})] \times 100}{100}$$

DA36 – Ingresos recibidos con el servicio de agua (\$)  
DA37 – Ingresos facturados con servicios de agua (\$)

Valores de referencia	Factores explicativos
●●● < 2,5 %	1. Nivel de desarrollo socioeconómico del área integral
●● ≥ 2,5 % y < 5,0 %	2. Tasa de desempleo
● ≥ 5,0 %	3. Capacidad de pago

Frecuencia: Anual  
Área de cobertura: Prestador

---

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de agua potable de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

---

**IAP15 – Cobertura de costos totales (-)****Relación entre los ingresos totales y los costos totales del servicio de agua**

$$\text{IAP15} = (\text{DA38} / \text{DA39})$$

DA38 – Ingresos totales con el servicio de agua (\$)  
DA39 – Costos totales del servicio de agua (\$)

Valores de referencia	Factores explicativos
●●● [1,05; 1,2]	1. Restricciones políticas en materia tarifaria
●● [0,9;1,05[ y ]1,2;1,4]	2. Capacidad de pago
● < 0,9 y > 1,4	3. Costo de producción

Frecuencia: Anual  
Área de cobertura: Prestador

---

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de agua potable de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

**IAA16 – Uso eficiente de la energía (kWh/m<sup>3</sup>/100 m.c.a.)**

**Consumo de energía de las estaciones de bombeo del servicio de agua por m<sup>3</sup> elevado a 100 m.c.a.**

$$IAA16 = \frac{(DA40 / DA41) / (DA42/100)}{}$$

DA40 – Consumo de electricidad para bombeo de agua (kWh)  
 DA41 – Volumen de agua bombeada (m<sup>3</sup>)  
 DA42 – Altura manométrica total (m.c.a.)

Valores de referencia	Factores explicativos
●●● ≤ 0,4 kWh / m <sup>3</sup> / 100 m.c.a.	1. Nivel de envejecimiento del sistema
●● > 0,4 y ≤ 0,6 kWh / m <sup>3</sup> / 100 m.c.a.	2. Dimensionamiento inadecuado
● ≥ 0,6 kWh / m <sup>3</sup> / 100 m.c.a.	

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Prestador

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de agua potable de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

**IAA17 – Índice de pérdida por conexión (litros / día / conexión)**

**Relación entre el volumen de agua no consumida por día y el número de conexiones activas**

$$IAA17 = \frac{[(DA35 - DA23) / DA14] \times (1000 / 365)}{}$$

DA35 – Volumen de agua que ingresa al sistema (m<sup>3</sup>)  
 DA23 – Volumen de agua consumido (m<sup>3</sup>), incluyendo suministros gratuitos  
 DA14 – Número de conexiones activas de servicio de agua (Nº)

Valores de referencia	Factores explicativos
●●● ≤ 200 litros / día / conexión	1. Nivel de envejecimiento y / o degradación del sistema 2. Envejecimiento y / o degradación del parque de medidores
●● > 200 y ≤ 400 litros / día / conexión	3. Nivel de usos no autorizados.
● > 400 litros / día / conexión	4. Presiones medias elevadas

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Departamento

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de agua potable de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

---

**IAA18 – Índice de volumen de agua que se extrae con permiso de extracción (%)**

***Porcentaje del volumen de agua que se extrae en los sistemas con permiso de extracción en relación con el volumen total extraídos***

**IAA18 = (DA43 / DA44) x 100**      DA43 – Volumen total de agua extraído dentro de los límites impuestos por los permisos de extracción (m<sup>3</sup>)  
DA44 – Volumen total de agua extraído (m<sup>3</sup>)

**Valores de referencia****Factores explicativos**

- |     |                 |   |
|-----|-----------------|---|
| ●●● | 100 %           | 1. Modificación de la legislación vigente         |
| ●●  | ≥ 80 % y < 90 % | 2. Tiempo de respuesta a la solicitud del permiso |
| ●   | <80%            |   |

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Prestador

---

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de agua potable de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

---

**IAA19 – Índice de adecuación al destino final de los lodos de las PTA (%)**

***Relación entre el volumen de lodos de las PTA con gestión adecuada según normativa vigente y el volumen total producido***

**IAA19 = (DA45 / DA46) x 100**      DA45 – Volumen de lodos de PTA con gestión adecuada según normativa vigente (m<sup>3</sup>)  
DA46 – Volumen total de lodos generados de PTA (m<sup>3</sup>)

**Valores de referencia****Factores explicativos**

- |     |                  |   |
|-----|------------------|---|
| ●●● | 100 %            | 1. Modificación de la legislación vigente         |
| ●●  | ≥ 80 % y < 100 % | 2. Tiempo de respuesta a la solicitud del permiso |
| ●   | < 80 %           |   |

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Prestador

---

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de agua potable de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

### Artículo 3. Cálculo de los indicadores del servicio de saneamiento

#### CALIDAD, INCLUSIÓN Y GOBERNANZA DEL SERVICIO

##### ISC01 – Índice de cobertura de saneamiento (%)

###### *Porcentaje de habitantes que tienen acceso al servicio de saneamiento por la red pública*

$$ISC01 = (DS01 / DS02) \times 100$$

DS01 – Población residente con acceso al servicio de saneamiento por red pública (Nº)

DS02 – Población residente (Nº)

###### Valores de referencia

###### Factores explicativos

●●●  $\geq 1,1 \times$  Meta del Plan  
Nacional De Saneamiento

Dispersión de población

●●  $< 1,1$  y  $> 1,0 \times$  Meta del Plan  
Nacional De Saneamiento

●  $\leq 1,0 \times$  Meta del Plan  
Nacional De Saneamiento

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Departamento

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de saneamiento de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

##### ISC02 – Asequibilidad (%)

###### *Porcentaje de la factura media anual con el servicio de saneamiento por usuario residencial en los ingresos del hogar para el 1er quintil (INE)*

$$ISC02 = [(DS04 / DS03) / DS05] \times 100$$

DS03 – Número de usuarios (unidades habitacionales) de saneamiento residenciales activos (Nº)

DS04 – Ingresos de explotación de servicio de saneamiento de usuarios residenciales (\$)

DS05 – Ingreso del hogar anual del 1er quintil (\$)

###### Valores de referencia

###### Factores explicativos

●●●  $< 3,5 \%$

1. Tasa de desempleo

●●  $\geq 3,5 \%$  y  $< 15 \%$

2. PIB de la región

●  $\geq 15 \%$

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Departamento

Valor de referencia: Basado en recomendaciones de entidades internacionales (como la OMS).

### ISC03 – Índice de reclamos del servicio de saneamiento (Nº / 1000 conexiones activas / año)

#### Número de reclamos presentados por 1000 conexiones activas del servicio de saneamiento y por año

$$ISC03 = [DS06 / (DS07 / 1000)]$$

DS06 – Número de reclamos relacionados con el servicio de saneamiento (Nº / año)

DS07 – Número de conexiones totales activas de saneamiento (Nº)

#### Valores de referencia

#### Factores explicativos

●●●	≤ 1 Nº / 1000 conexiones activas/año	1. Mal funcionamiento de las instalaciones de tratamiento y bombeo
●●	> 1 y < 3 Nº / 1000 conexiones activas / año	2. Descargas de aguas residuales a las redes de aguas pluviales 3. Envejecimiento de la red
●	≥ 10 Nº / 1000 conexiones activas / año	4. Cambios en la factura 5. Incidencia de obstrucciones y desbordes

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Departamento

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de saneamiento de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

### ISC04 – Índice de transparencia de la información del prestador sobre el servicio de saneamiento (-)

#### Cantidad de información relevante puesta a disposición (en el sitio web) por el prestador para el servicio de saneamiento

$$ISC04 = (DS014 + DS08 + DS09 + DS10 + DS11 + DS12 + DS13) / 7$$

DS08 – Presupuesto y cuentas {0; 0,5; 1}

DS09 – Informe de gestión {0; 1}

DS10 – Ley de creación y/o compromisos de gestión u otro aplicables {0; 1}

**Nota: A cada dato se le asigna un valor según la existencia de dicho (s) documento (s).**

DS11 – Tarifas de servicios {0; 1}

DS12 – Resultados de control de calidad de efluentes/cuerpo receptor {0; 1}

DS13 – Obras en ejecución relacionadas con el servicio de saneamiento {0; 1}

DS14 – Plan de actividades e inversiones {0; 0,5; 1}

#### Valores de referencia

#### Factores explicativos

●●●	1,0
●●	≥ 0,5 y < 1,0
●	< 0,5

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Prestador

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de saneamiento de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

## SOSTENIBILIDAD DEL PRESTADOR

### ISP05 – Índice de reemplazo de red de saneamiento (%)

#### *Porcentaje medio anual de sustitución de redes de saneamiento*

$$ISP05 = (DS15 / DS16) \times 100$$

DS15 – Longitud media de la red de saneamiento sustituida, en los últimos 3 años (km)

DS16 – Longitud media total de la red de saneamiento, en los últimos 3 años (km)

#### Valores de referencia

●●●	≥ 2,0 %
●●	≥ 0,5 % y < 2,0 %
●	< 0,5 %

#### Factores explicativos

1. Antigüedad de las tuberías
2. Material de la tubería

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Departamento

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de saneamiento de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

### ISP06 – Obstrucciones en la red de saneamiento (Nº / km / año)

#### *Número de obstrucciones de red por km de tubería y por año*

$$ISP06 = (DS17 / DS18)$$

DS17 – Obstrucciones en la red de saneamiento (Nº / año)

DS18 – Longitud total de la red de saneamiento (km)

#### Valores de referencia

●●●	< 0,20 / km / año
●●	≥ 0,20 y < 0,30 / km / año
●	≥ 0,30 / km / año

#### Factores explicativos

1. Nivel de envejecimiento y / o degradación del sistema
2. Fallos en la red de energía
3. Gran extensión de la red sujeta a los efectos del nivel freático
4. Conexiones de la red de agua de lluvia a la red de saneamiento
5. Acontecimientos naturales e inducidos excepcionales
6. Topografía desfavorable

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Departamento

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de saneamiento de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

---

**ISP07 – Obstrucciones en las conexiones del servicio de saneamiento (Nº / conexión / año)**

---

**Número de obstrucciones por conexión del servicio de saneamiento y por año****ISP07 = (DS19 / DS07)**

DS19 – Obstrucciones en conexiones (Nº / año)

DS07 – Número de conexiones totales activas de saneamiento (Nº)

**Valores de referencia****Factores explicativos**

●●● &lt; 0,03 / con / año

●● ≥ 0,03 y &lt; 0,05 / con / año

● ≥ 0,05 / con / año

1. Nivel de envejecimiento y / o degradación del sistema

2. Fallos en la red de energía

3. Gran extensión de la red sujeta a los efectos del nivel freático

4. Conexiones del agua de lluvia a la conexión de saneamiento

5. Acontecimientos naturales e inducidos excepcionales

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Departamento

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de saneamiento de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

---

**ISP08 – Inundaciones (Nº / 1000 conexiones / año)**

---

**Número de inundaciones por 1000 conexiones y por año****ISP08 = [DS20 / (DS21 / 1000)]**

DS20 – Inundaciones (Nº / año)

DS21 – Número de conexiones activas de saneamiento residencial (Nº)

**Valores de referencia****Factores explicativos**

●●● ≤ 0,1 Nº / 1000 conexiones/año

●● &gt; 0,1 y ≤ 1 Nº / 1000 conexiones/año

● &gt; 1 Nº / 1000 conexiones/año

1. Nivel de envejecimiento y / o degradación del sistema

2. Fallos en la red de energía

3. Gran extensión de los tubos sujetos a los efectos del nivel freático

4. Conexiones de la red de agua de lluvia a la red de saneamiento

5. Acontecimientos naturales e inducidos excepcionales

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Departamento

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de saneamiento de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

## ISP09 – Índice de conexión de saneamiento (%)

### Porcentaje del número de conexiones activas al sistema de red pública de saneamiento

**ISP09 = (DS21 / DS22) x 100**

DS21 – Número de conexiones activas de saneamiento residencial(Nº)

DS22 – Número de conexiones potencial (con red pública de saneamiento o inactivas) Nº)

Valores de referencia	Factores explicativos
●●● ≥ 90 %	1. Dificultades técnicas (por ejemplo, condiciones topográficas) en relación con el sistema de saneamiento público 2. Ausencia de instalaciones internas a las viviendas adecuadas 3. Dificultad de acceso de los usuarios a la financiación privada 4. Baja capacidad económica de los usuarios para suscribirse al servicio
●● ≥ 70 % y < 90 %	
● < 70 %	

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Departamento

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de saneamiento de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

## ISP10 – Recursos humanos equivalentes (Nº / 1000 conexiones)

### Número de empleados equivalentes por 1000 conexiones del servicio de saneamiento

**ISP10 = [(DS23 + (DS23 x DS24) / DS25) / (DS07 / 1000)]**

DS23 – Empleados del prestador (Nº)

DS24 – Gastos con servicios de terceros (\$)

DS25 – Gastos con personal propio (R\$)

DS07 – Número de conexiones totales activas de saneamiento (Nº)

Valores de referencia	Factores explicativos
●●● < 1,2 / 1000 conexiones	1. Topografía y complejidad de las instalaciones de tratamiento 2. Existencia de una diferencia significativa entre los ingresos de los trabajadores subcontratados y los del personal propio
●● ≥ 1,2 y < 5 / 1000 conexiones	
● ≥ 5 / 1000 conexiones	

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Prestador

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de saneamiento de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

## ISP11 – Índice de infiltración en el sistema de saneamiento (%)

**Relación entre el volumen de aguas residuales que no es facturado y el volumen de aguas residuales tratados**

$$\text{ISP11} = 1 - \left[ \left( \frac{\text{DA34} \times (\text{DS07} / \text{DA14}) \times 0,8 \right) \times (\text{DS26} / \text{DS27}) / \text{DS28} \right]$$

DA34 – Volumen de agua facturado (m<sup>3</sup>)

DS07 – Número de conexiones totales activos de servicio de saneamiento (Nº)

DA14 – Número de conexiones totales activos de servicio de agua (Nº)

DS26 – Población residencial con servicio de saneamiento (Nº)

DS27 – Población residente con acceso a tratamiento de las aguas residuales (Nº)

DS28 – Volumen de aguas residuales (m<sup>3</sup>)

### Valores de referencia

●●● < 30 %

●● ≥ 30 % y < 50 %

● > 50 %

### Factores explicativos

1. Porcentaje de sistema unitario
2. Nivel de envejecimiento y / o degradación del sistema
3. Nivel de vertidos no autorizadas.
4. Influencia del nivel freático
5. Nivel de lluvia por encima del normal

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Departamento

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de saneamiento de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

## ISP12 – Cobertura de costos totales (-)

**Relación entre ingresos totales y costos totales del servicio de saneamiento**

$$\text{ISP12} = (\text{DS29} / \text{DS30})$$

DS29 – Ingresos totales con el servicio de saneamiento (\$)

DS30 – Costos totales del servicio de saneamiento (\$)

### Valores de referencia

●●● [1,05; 1,2]

●● [0,9; 1,05 [ y ] 1,2; 1,4]

● < 0,9 y > 1,4

### Factores explicativos

1. Restricciones políticas en materia tarifaria
2. Capacidad de pago
3. Costo de producción

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Prestador

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de saneamiento de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

**ISA13 – Uso eficiente de la energía (kWh / m<sup>3</sup> / 100 m.c.a.)**

**Consumo de energía de las estaciones de bombeo del servicio de saneamiento por m<sup>3</sup> elevado a 100 m.c.a.**

$$ISA13 = (DS31 / DS32) / (DS33/100)$$

DS31 – Consumo de electricidad para bombeo de aguas residuales (kWh)

DS32 – Volumen de aguas residuales bombeadas (m<sup>3</sup>)

DS33 – Altura manométrica total (m.c.a.)

Valores de referencia	Factores explicativos
●●● ≤ 0,5 kWh / m <sup>3</sup> / 100 m.c.a.	1. Nivel de envejecimiento del sistema
●● > 0,5 y ≤ 0,7 kWh / m <sup>3</sup> / 100 m.c.a.	2. Dimensionamiento inadecuado
● > 0,7 kWh / m <sup>3</sup> / 100 m.c.a.	

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Prestador

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de saneamiento de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

**ISA14 – Índice de adecuación del destino de las aguas residuales recolectadas (%)**

**Porcentaje de habitantes que tienen acceso no solo a la recolección, sino también al tratamiento de las aguas residuales que producen**

$$ISA14 = (DS27 / DS26) \times 100$$

DS26 – Población residencial con servicio de saneamiento (Nº)

DS27 – Población residente con acceso a tratamiento de las aguas residuales (Nº)

Valores de referencia	Factores explicativos
●●● 100 %	Modificaciones de la legislación vigente
●● ≥ 90 % y < 100 %	
● < 90 %	

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Departamento

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de saneamiento de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

---

**ISA15 – Índice de vertido de aguas residuales con permiso (%)**

***Relación entre el volumen de aguas residuales tratadas que tiene permiso de descarga y el volumen total de aguas residuales tratadas***

$$\text{ISA15} = (\text{DS34} / \text{DS28}) \times 100$$

DS34 – Volumen de aguas residuales tratadas y vertidas con permiso (y/o sobre las que se presentan informes de operación al MA)(m<sup>3</sup>)

DS28 – Volumen de aguas residuales tratadas (m<sup>3</sup>)

**Valores de referencia****Factores explicativos**

100 %

1. Modificación de la legislación vigente.



≥ 80 % y &lt; 100 %

2. Tiempo de respuesta a la solicitud de permiso.



&lt; 90 %

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Prestador

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de saneamiento de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

---

**ISA16 – Índice de cumplimiento de la cantidad de análisis de efluentes analizados (%)**

***Porcentaje de análisis realizados de acuerdo con lo definido por la Autoridad Ambiental***

$$\text{ISA16} = (\text{DS35} / \text{DS36}) \times 100$$

DS35 – Número de análisis de efluentes realizados (Nº)

DS36 – Número de análisis acordados con la Autoridad Ambiental (Nº)

**Valores de referencia****Factores explicativos**

100 %

Modificaciones de la legislación vigente



≥ 80 % y &lt; 100 %



&lt; 80 %

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Prestador

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de saneamiento de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

---

**ISA17 – Índice de cumplimiento de la calidad de las aguas residuales tratadas (%)**

---

**Porcentaje de análisis realizados, y que cumplieron con los valores paramétricos (definidos en el permiso de vertido o normativa vigente)**

**ISA17 = [(DS38 – DS37) / DS38] x 100**      DS37 – Cantidad de análisis para comprobar la calidad del efluente, con resultados no conformes (Nº)  
DS38 – Cantidad de análisis realizados para medir la calidad del efluente (Nº)

Valores de referencia	Factores explicativos
●●●      ≥ 90 %	1. Incidencias naturales e inducidas excepcionales, con impacto en la calidad del efluente 2. Afluencia de aguas residuales industriales 3. Modificación de la legislación vigente
●●      ≥ 75 % y < 90 %	
●      < 75 %	
Frecuencia: Anual	
Área de cobertura: Prestador	

---

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de saneamiento de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

---

**ISA18 – Índice de adecuación al destino final de los lodos de las PTAR (%)**

---

**Relación entre el volumen de lodos de las PTAR con gestión adecuada según normativa vigente y el volumen total producido**

**ISA18 = (DS39 / DS40) x 100**      DS39 – Volumen de lodos de las PTAR con gestión adecuada según normativa vigente (m<sup>3</sup>)  
DS40 – Volumen total de lodos de las PTAR generados (m<sup>3</sup>)

Valores de referencia	Factores explicativos
●●●      100 %	1. Modificación de la legislación vigente 2. Tiempo de respuesta a la solicitud de permiso
●●      ≥ 50 % y < 100 %	
●      < 50 %	
Frecuencia: Anual	
Área de cobertura: Prestador	

---

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de saneamiento de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

---

**ISA19 – Índice de agua reutilizada (%)****Porcentaje del volumen de aguas residuales tratadas que ha sido objeto de reutilización**

**ISA19 = (DS41 / DS28) x 100**

DS41 – Volumen de aguas residuales tratadas que fueron objeto de reutilización (m<sup>3</sup>)DS28 – Volumen de aguas residuales tratadas (m<sup>3</sup>)**Valores de referencia****Factores explicativos**

●●●	≥ 10 %	1. Modificación de la legislación vigente
●●	≥ 2 % y < 10 %	2. Disponibilidad de agua
●	< 2 %	3. Costo de producción de agua

Frecuencia: Anual

Área de cobertura: Prestador

---

Valor de referencia: Basado en buenas prácticas internacionales aplicables a los servicios de saneamiento de Uruguay y en el desempeño de sus prestadores.

## ANEXO II

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

**Artículo 1.** En casos de interrupciones del servicio de agua potable programadas, el Prestador informará a los Clientes afectados con una antelación mínima de 24 (veinte y cuatro) horas, a través de la prensa local y los medios que considere más apropiados según la localidad. El Prestador informa todas las interrupciones programadas a través del su sitio web y redes sociales.

Todas las comunicaciones 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.

Si 1 (una) hora antes de la hora estimada de restitución del servicio comunicada a la población, se identifica que los mismos se extenderán por más de 6 (seis) horas adicionales, se deberá dar aviso a los Clientes 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. Además, el Prestador debe adoptar medidas específicas inmediatas para mitigar el impacto de esta interrupción.

En situaciones de interrupciones de más de 24 horas, regirá lo dispuesto en el Artículo 101 del reglamento.

El Prestador comunicará a URSEA, para el caso de afectación de más de 500 conexiones, completando el Formulario de Reporte de Interrupción Programada (FRIP) incluyendo al menos el servicio afectado, la estimación preliminar de la cantidad potencial de conexiones sin servicio o rango estimado, el límite de la zona geográfica, el plazo estimado para el restablecimiento del servicio y la causa de la falta de servicio.

**Artículo 2.** El Prestador comunicará a la URSEA, las interrupciones no programadas del servicio de agua potable que afecten a más de 500 conexiones, en los siguientes casos:

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

El Prestador se comunicará a URSEA completando el Formulario de Reporte de Interrupción (FRI) incluyendo al menos el servicio afectado, la estimación preliminar de la cantidad potencial de conexiones sin servicio o rango estimado, el límite de la zona geográfica, el plazo estimado para el restablecimiento del servicio y la causa de la falta de servicio.

Antes de transcurridas 6 (seis) horas de finalizada la interrupción del servicio para todos los Clientes afectados, el Prestador deberá enviar la comunicación de finalización de corte del servicio a la URSEA, indicando al menos: fecha y hora de inicio de la interrupción, fecha y hora de restablecimiento del servicio a todos los afectados, departamento, localidad y sistema.

**Artículo 3.** El Prestador informa a los Clientes que lo soliciten de la duración estimada de la interrupción no programada y, en el caso de interrupciones cuya duración se prevé que supere las 6 (seis) horas, pone a disposición esta información en el sitio web respectivo y a través de las redes sociales.

La información a que se refiere el párrafo anterior debe contener la fecha y hora en que se espera que ocurra la interrupción, así como la indicación de las áreas afectadas.

En los casos de servicios críticos o interrupciones mayores a 24hs, registrará lo dispuesto en lo Artículo 101 del reglamento.

**Artículo 4.** Dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la finalización del corte no programado, el Prestador deberá enviar un informe final a la URSEA, incluyendo el FRI 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 5.** En todos los casos la URSEA podrá solicitar información adicional respecto a las incidencias comunicadas si lo estima necesario.

**Artículo 6.** Las comunicaciones a URSEA se realizarán a través del SISAS.

**Artículo 7.** Hasta que el SISAS esté disponible, las comunicaciones a URSEA se realizarán a través del medio que establezca URSEA oportunamente.

**ANEXO III**  
**PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN**  
**ANTE INCIDENTES PUNTUALES DE CALIDAD DE AGUA POTABLE**

**Artículo 1.** El prestador comunicará a la URSEA y al Ministerio de Salud Pública (MSP), dentro de las 4 (cuatro) horas de detectada alguna de las siguientes situaciones en el agua distribuida, la ocurrencia de la misma:

- a) Anomalías relativas a parámetros organolépticos u otros que puedan causar alarma en la población.
- b) Fallas puntuales que determinen que en el corto plazo se pueda poner en riesgo la salud de la población.

Antes de transcurridas 72 (setenta y dos) horas de detectada la falla, el prestador deberá enviar un informe preliminar a la URSEA que incluirá un primer análisis de causas, las medidas correctivas que haya adoptado, si la misma ha quedado corregida, y si persistiera, los controles previstos para evaluar la situación y el tiempo estimado para su corrección.

Dentro de los 5 (cinco) días hábiles posteriores a la finalización del evento, el prestador deberá enviar un informe final a la URSEA, profundizando el análisis de causas, las acciones tomadas, los controles realizados para evaluar la evolución del evento y los planes de acción definidos para disminuir la probabilidad de ocurrencia del mismo.

Igualmente se mantendrá informada a la URSEA sobre su evolución y las acciones en curso.

**Artículo 2.** El prestador entregará en forma mensual a la URSEA, dentro de los primeros 20 (veinte) días corridos de cada mes, un informe que contenga:

- a) anomalías (muestras no conformes, respecto a la normativa vigente) de los parámetros microbiológicos EscherichiaColi o Coliformes fecales (termotolerantes);
- b) anomalías en repeticiones por muestras no conformes de Coliformes Totales o Pseudomonas Aeruginosa.

**Artículo 3.** El prestador también informará a la URSEA dentro de las 24 (veinte y cuatro) horas, cuando se detecten niveles de cianobacterias y/o de microcistinas en agua bruta, mayores a los definidos en el ámbito de coordinación establecido a tales efectos, las que serán comunicadas formalmente por URSEA al MSP, y al prestador.

**Artículo 4.** La comunicación referida en los artículos anteriores se realizará a través del medio que establezca URSEA y comunicará oficialmente al prestador.

**ANEXO IV**  
**REPORTE DE INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA (RIC) SOBRE ATENCIÓN**  
**AL CLIENTE Y RECLAMOS**

**Artículo 1.** El Prestador deberá remitir a URSEA, información sobre el cumplimiento de las solicitudes de los Clientes, incluyendo al menos:

	Agua	Saneamiento
Ordenes de trabajo de reparación de perdida (Nº)		
Tiempo en resolver el 90% de las ordenes de trabajo de reparación de perdida (días)		
Ordenes de trabajo de nuevas conexiones (Nº)		
Tiempo en resolver el 90% de las ordenes de trabajo de nuevas conexiones (días)		
Ordenes de trabajo de reparación de conexiones (Nº)		
Tiempo en resolver el 90% de las ordenes de trabajo de reparaciones de conexiones (días)		
Ordenes de trabajo de desobstrucción de conexiones (Nº)		
Tiempo en resolver el 90% de las ordenes de trabajo de desobstrucción de conexiones (días)		
Ordenes de trabajo de corte impagados (Nº)		
Tiempo en resolver el 90% de las ordenes de trabajo de corte impagados (días)		
Ordenes de trabajo de lectura extraordinaria del consumo de agua (Nº)		
Tiempo en resolver el 90% de las ordenes de trabajo de lectura extraordinaria del consumo de agua (días)		
Ordenes de trabajo de verificación extraordinaria del medidor (Nº)		
Tiempo en resolver el 90% de las ordenes de trabajo de verificación extraordinaria del medidor (días)		
Ordenes de trabajo de realización de inspección y ensayos en los sistemas del inmueble (Nº)		
Tiempo en resolver el 90% de las ordenes de trabajo de realización de inspección y ensayos en los sistemas del inmueble (días)		
Ordenes de trabajo de en el ámbito de los reclamos relacionados con la calidad del servicio (Nº)		
Tiempo en resolver el 90% de las ordenes de trabajo en el ámbito de los reclamos relacionados con la calidad del servicio (días)		
Tiempo promedio de asistencia telefónica (minutos)		
Tiempo promedio de asistencia presencial (minutos)		
Tiempo promedio de inspección después de comunicación de Usuario especial (horas)		
Tiempo promedio de inspección después de		

comunicación de Usuario (horas)		
Interrupciones programadas (Nº)		
Interrupciones no programadas con mas de 6 horas (Nº)		

**Artículo 2.** El Prestador deberá remitir a URSEA información sobre los reclamos recibidos, incluyendo al menos:

	Agua	Saneamiento
Reclamos totales (Nº)		
Reclamos resueltos en 8 días (%)		
Reclamos comerciales (Nº)		
Reclamos comerciales resueltos en 8 días (%)		
Reclamos operativos (Nº)		
Reclamos operativos resueltos en 8 días (%)		
Reclamos operativos sin agua (Nº)		
Tiempo en resolver el 90% de reclamos operativo sin agua (días)		

**Artículo 4.** La información solicitada en los artículos 1 y 2 deberá ser brindada a nivel global, por región del prestador y también por jefatura departamental.

**Artículo 5.** El Prestador deberá remitir mensualmente a URSEA, hasta día 20 del mes siguiente, el Reporte de Información Complementaria (RIC), incluyendo la información referente a los artículos anteriores.

**Artículo 6.** Las comunicaciones a URSEA se realizarán a través del SISAS, que se comunicará oficialmente al prestador.

**Artículo 7.** Hasta que el SISAS esté disponible, las comunicaciones a URSEA se realizarán a través del medio que establezca URSEA oportunamente.

## ANEXO V

**El SISAS contendrá al menos las siguientes funcionalidades:**

- a. Informe histórico de solicitudes realizadas por URSEA e información proporcionada por el Prestador;
- b. Posibilidad de consultar los documentos enviados por el Prestador de servicios y puestos a disposición por URSEA;
- c. Programación automática de plazos para recibir información periódica;
- d. Apertura de un plazo extraordinario para el envío de información;
- e. Posibilidad de cargar un formulario por URSEA para ser utilizado por el Prestador;
- f. Posibilidad de descargar el formulario para ser completado por el Prestador;
- g. Posibilidad de cargar el formulario completado por el Prestador;
- h. Posibilidad de cargar archivos; y,
- i. Control de certificación digital.

El SISAS dispondrá de un panel que enumerará la información con un plazo abierto de envío y con un plazo de envío futuro, con el objetivo de un mejor seguimiento por parte del Prestador del servicio.

## **ANEXO VI**

### **Planes de acción para el cumplimiento de las presiones de servicio establecidos en el**

#### **Artículo 18.**

El Prestador deberá identificar para todos los sistemas de abastecimiento de agua potable a su cargo, las áreas que no cumplan con los niveles de presiones de servicio establecidos en este Reglamento.

Para cada área identificada, deberá presentarse ante URSEA, en el plazo de 1 (un) año desde la entrada en vigencia del Reglamento, un Plan de Acción para resolver el incumplimiento que deberá contener:

- Sistema de Abastecimiento, Jefatura técnica y Regional a la que pertenece.
- Área afectada, indicando las calles que la delimitan y georreferenciado.
- Número de conexiones afectadas / Población estimada.
- Mapeo, valores de presión con fecha y hora asociados y/o mediciones continuas, en los puntos más críticos.
- Análisis de causa.
- Medidas de mitigación inmediatas si correspondiere.
- Plan de acción, indicando las distintas etapas de trabajo y plazos asociados (cronograma).

El plazo máximo para la culminación de cada plan de acción propuesto será de 2 años.

Una vez implementado el Plan de acción para cada zona afectada, se deberá presentar ante URSEA un informe de verificación de eficacia, sin perjuicio del seguimiento del cronograma que pueda realizar URSEA.

Si posteriormente se identificaran otras zonas que no cumplan con los niveles de servicio, se deberá presentar el Plan de Acción correspondiente en URSEA, que deberá resolverse en el plazo de 1 año.