



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN**

**CONTROL DE CUMPLIMIENTO DE RESTRICCIONES EN EL**

**USO DEL AGUA**

**OSE**

Febrero 2023  
Montevideo, Uruguay

## **1. OBJETIVO**

Verificar el cumplimiento de las medidas adoptadas por las restricciones en el uso del agua, con motivo de la sequía que afecta al territorio nacional.

## **2. ALCANCE**

Aplica a las áreas comerciales operativas de todo el país.

## **3. RESPONSABILIDADES**

- Gerencias y Sub-Gerencias Comerciales Operativas: Seguimiento del cumplimiento del Protocolo de Actuación.
- Equipos de Trabajo Inspectivos: Fiscalización y monitoreo de cumplimiento de las medidas.
- Gerencia de Gestión de Clientes: Recepción de denuncias por incumplimiento.
- Equipos de Trabajo Administrativo: Gestión y registro de actividades para seguimiento y control de las medidas adoptadas debido al déficit hídrico.

## **4. DESARROLLO DE ACTIVIDADES**

La verificación del cumplimiento de las medidas se realizará a partir del monitoreo específico realizado por el personal comercial operativo de OSE en el desarrollo de su tarea habitual y a través de la gestión de las denuncias. Además, se incorporarán Equipos de Trabajo específicos para apoyar en las actividades de monitoreo y verificación de cumplimiento:

- 1) Los Equipos de Trabajo Inspectivos realizará tareas de inspección, monitoreo y notificación.
- 2) Los Equipos de Trabajo Administrativos brindarán apoyo al trabajo de los Equipos Inspectivos, registrando las notificaciones efectuadas, realizando el seguimiento de la gestión de los incumplimientos y la asignación de las denuncias.

En el marco de las inspecciones realizadas que surjan del monitoreo permanente o de las denuncias recibidas:

- a) En caso de constatarse el incumplimiento, se labrará un Acta en el lugar (incorporando de ser posibles pruebas fotografías, testigos, etc.) y se notificará al cliente respecto a que la Administración ha quedado facultada para proceder al corte del servicio.
- b) En caso de denuncias y de no constarse el incumplimiento, se dejará una Notificación al cliente informándole respecto a la denuncia recibida y se le exhortará a realizar un uso responsable del agua potable.

Los canales de Atención disponibles recibirán las denuncias de incumplimiento realizadas por la población.

## **5. COMUNICADOS Y NOTIFICACIONES**

- Comunicado de Gerencia de Comunicaciones 212/2023
- Acta de Constatación y Notificación.
- Notificación por Denuncias de Incumplimiento de Restricciones.