



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.