



E. 1133/09

Montevideo, **24 de septiembre de 2009. R/D N° 1345/09**

---VISTO: la implantación del nuevo modelo de gestión comercial operativo.-----

---CONSIDERANDO I: que de la implementación concreta del nuevo sistema, surge la necesidad y oportunidad de homogeneizar criterios de actuación en cuanto a la gestión de las deudas de los clientes-usuarios, de modo que O.S.E. proceda de acuerdo a principios de eficacia, eficiencia y buena administración.-

---CONSIDERANDO II: que la identificación de criterios que permitan la decisión definitiva de situaciones de deudas pendientes de resolución, permitirá una mayor celeridad y claridad en la respuesta a nuestros clientes-usuarios.-----

---CONSIDERANDO III: que se parte de una situación en la que se verifica un retraso en la resolución concreta de deudas generadas en las cuentas corrientes de los clientes-usuarios.-----

---CONSIDERANDO IV: que se entiende oportuno y conveniente para esta Administración, regularizar la presente problemática, así como unificar y clarificar criterios de gestión, teniendo en cuenta también razones de equidad respecto de los clientes-usuarios.-----

---ATENTO: a la metodología y criterios de análisis utilizados en el transcurso del trabajo realizado por el pilar de implantación responsable de la resolución de deudas contenidas en los archivos, fuera de las cuentas corrientes del anterior sistema informático, criterios que resultan trasladables a la gestión universal de las deudas generadas en los servicios contratados.-----

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

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

--1º) APROBAR los siguientes criterios de actuación de carácter excepcional, salvo el previsto en 1.5 el cual se considera de carácter permanente y hasta tanto se realice la campaña de actualización de contratos mencionada en 1.1, para resolver el tratamiento de deudas de los clientes-usuarios por servicios prestados por O.S.E.:-----

1.1) De acuerdo a la normativa vigente, la deuda es personal y el cliente-usuario es responsable de la actualización de los datos al momento de inicio o finalización de la relación contractual con O.S.E. No obstante, en tanto O.S.E. no realice una campaña de actualización de contratos, tal cual está previsto, se



habilita la acreditación de la desvinculación con la deuda por servicios, de la siguiente forma:

1.1.a) Documentación que pruebe la desvinculación con el suministro en el período de tiempo en que se generó la deuda a través de contrato de arrendamiento, compra-venta, u otro documento que disponga el uso a nombre de persona física o jurídica diferente del titular del servicio contratado, a partir de la fecha del respectivo documento.-----

1.1.b) Denuncia policial de intrusos, a partir de la fecha de realización de la denuncia.-----

1.1.c) Demanda judicial de desalojo y/o lanzamiento, a partir de la fecha de su presentación.-----

1.2) Se considerará que toda deuda originada en la prestación de servicios de agua y alcantarillado, así como todas las prestaciones que puedan considerarse conexas a tales servicios; salvo las derivadas de la aplicación del Decreto Ley N° 14.497 de fecha 3/II/76; incluyendo las multas y recargos generados, tendrán un plazo de prescripción de 4 (cuatro) años, contados a partir de la puesta al cobro, siempre que no haya mediado documento de reconocimiento de la deuda, ni pagos totales o parciales de la misma, ni O.S.E. haya iniciado acciones judiciales contra el titular de la deuda.-----

1.3) Se considerará el plazo de 20 (veinte) años para la prescripción de la deuda, cuando se verifique alguna de las hipótesis de reconocimiento explícito o implícito de responsabilidad de la deuda detallados en el Numeral 1.2).-----

1.4) Para los casos en que la deuda se haya generado en un suministro que abastece más de una unidad habitacional, rigen iguales criterios de actuación y medios de prueba que los detallados en los puntos anteriores, sin perjuicio de la responsabilidad por la cuota parte de deuda correspondiente a los usuarios del servicio por su unidad habitacional.-----

1.5) Los clientes-usuarios que sean alcanzados por el beneficio de la tarifa subsidiada de acuerdo a lo establecido por la R/D N° 1573/07 de fecha 31/X/07, serán exonerados por única vez de la deuda acumulada de la que fueran responsables, al momento de ser incluidos en la antedicha tarifa.-----

1.6) En los casos de desvinculación de deuda, por ausencia de vínculo jurídico (familiar o comercial) entre el titular deudor y el nuevo titular de un mismo suministro, se deberá firmar declaración jurada, manifestando dicho extremo, así como la no residencia del deudor en el suministro.-----

---2º) COMETER a la Gerencia de Gestión de Clientes, la elaboración de un plan de acción que permita alcanzar en el plazo de un año, la meta de contar con contrato en todos los suministros vigentes.-----



---3º) COMETER asimismo a la Gerencia de Facturación y Cobranza con el apoyo de la Gerencia Tecnologías de la Información, la resolución sobre los casos de deuda que se encuentran contenidos en los archivos no migrados al SGCv10, de acuerdo a los criterios previstos en el Numeral 1º, en el plazo de un año.-----

---4º) COMUNÍQUESE a las Gerencias: Comerciales Operativas de los Ámbitos Geográficos Noreste, Litoral Norte, Litoral Sur, Sureste y Centro, de Gestión de Clientes, de Grandes Clientes y Metrología, de Control de Fraude, de Facturación y Cobranza y Tecnologías de la Información y al Proyecto Comercial – Programa Vector. Cumplido, pase a la Sub Gerencia General Comercial Operativa.-----

---POR EL DIRECTORIO:

Dr. Daoiz G. Uriarte
Secretario General

A/P Carla Postiglione
Vicepresidenta
en ejercicio de la Presidencia