



URSEA
Unidad Reguladora de Servicios
de Energía y Agua

20 años | 2002 | 2022

EL OBSERVADOR SÁBADO 20 • DOMINGO 21 • AGOSTO 2022 | SUPLEMENTO DE 12 PÁGINAS



**Impulsando la calidad
y seguridad de los
servicios regulados**

Silvana Romero, Presidenta de URSEA

“Nuestro objetivo es velar por la calidad y la seguridad de los servicios”

LA JERARCA, QUE ASUMIÓ EN MARZO DE 2020, RECORDÓ EL DERECHO DE TODA LA POBLACIÓN A PROPONER UN PROBLEMA O PLANTEAR QUEJAS ANTE CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS REGULADOS POR URSEA, YA SEA ANCAP, UTE, OSE, O LOS PROVEEDORES DE GAS POR CAÑERÍA Y SUPERGÁS

Luego de una larga, intensa y fructífera carrera profesional, le llegó –desde marzo de 2020– la responsabilidad de presidir la Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (URSEA). Luego de haber desempeñado distintas funciones en UTE y en OSE, a Silvana Romero esta designación le cayó como “frutilla en la torta”, como colofón en su historia laboral.

“Ya me había jubilado de UTE, donde trabajé 36 años; y pasé mi primer año de jubilación en otras cosas. Hasta que el General Guido Manini Ríos me invitó a incorporarme a este lugar, y me dije: ‘si la patria me llama, aquí estoy yo’”, relató con orgullo. “Esto es pura vocación de servicio. En cierta etapa de la vida, con hijos grandes y con nietos, poder prestar un servicio al país también es muy importante”.

Romero es Ingeniera Química con posgrado en marketing y especialización en el desarrollo y dirección de proyectos relativos a la modernización de la gestión en organizaciones públicas y priva-

“VENGO A TRABAJAR FELIZ Y ME VOY FELIZ TAMBIÉN. SIENTO QUE ESTOY EN EL LUGAR QUE TENGO QUE ESTAR”

das. Además, ha sido consultora en organizaciones públicas nacionales e internacionales.

Respecto al papel específico de URSEA, recordó que en “muchísimos países” del mundo existen unidades reguladoras que apuntan a beneficiar a la “población en su conjunto”. “Velamos por la calidad de los servicios y de los productos, vinculados a nuestro ámbito de actuación, y a la seguridad de las instalaciones y de los productos”, mencionó.

Y puso un ejemplo, “para simplificar”: “Supongamos que alguien tiene un reclamo contra UTE por un corte de luz de más horas de lo previsto o se rompió algo. Tiene derecho a ir a UTE a reclamar por ese daño. Lo que muchas veces la gente no sabe es que si UTE rechaza ese reclamo, el usuario a través de nuestra Unidad de Atención Ciudadana puede plantear esa queja y URSEA lo reconsidera. La analiza y en muchos casos puede salir favorable para ese ciudadano”.



SILVANA ROMERO, PRESIDENTA DE URSEA

En ese sentido, toda la población “tiene el derecho” a proponer un problema ante cualquiera de los servicios regulados como ANCAP, UTE, OSE, Montevideo Gas, Conecta, Acodike, Riogas, Megal, etc. “Si el usuario siente que no fue bien atendido o no le resolvieron su asunto tiene derecho a reclamar en segunda instancia ante URSEA. Muchas veces, analizando la información aportada por el reclamante y el prestador del servicio, URSEA resuelve darle razón al reclamante; en otros, a la empresa. En circunstancias, se aplican multas a las empresas y va con el vigor que corresponde”.

En definitiva, “nuestro objetivo es velar por la calidad y la seguridad de los servicios. Es el principal cometido. Entre medio, hay un montón de cosas a desarrollar para alcanzar esos objetivos primordiales”.

Desafíos

Entre los desafíos que encontró Romero al asumir como Presidenta de URSEA, resultó ser el hecho de que el organismo pasó a ser un servicio descentralizado y ya no una unidad ejecutora de Presidencia.

“Eso implicó una transformación enorme en la gestión”, contó. “Porque estar bajo el manto protector de Presidencia significaba que ésta formulaba todas las grandes decisiones. Ahora nosotros llegamos a la mayoría de edad. Las decisiones son nuestras y asumimos las consecuencias”.

“Ese es un gran desafío que todavía no hemos terminado de

URSEA

La Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (URSEA) nació por la Ley N°17598 el 13 de diciembre de 2002 con el fin de ampliar las competencias regulatorias de la Unidad Reguladora de la Energía Eléctrica (UREE), fundada en 1997. De ese modo, se ampliaron las actividades y se pasó a trabajar también con combustibles derivados del petróleo, gas por redes y actividades relacionadas al suministro de agua potable y saneamiento.

Con el tiempo, URSEA sumó

nuevas competencias en materia de agrocombustibles, uso eficiente de la energía, seguridad de los generadores de vapor, eficiencia energética y energía solar térmica.

En 2020, se creó la Unidad Reguladora de los Servicios de Energía y Agua como servicio descentralizado del Poder Ejecutivo, modificando su régimen jurídico. Así, se dispuso que este servicio descentralizado asumiera el desempeño mediante la integración de su directorio.

transitar. Implicó no solo un cambio en los papeles sino también en la gestión; y ahora estamos definiendo cuál deber ser la nueva estructura organizativa de URSEA. Cuál debería ser la sede. Aún seguimos en Torre Ejecutiva. Tendremos que tener nuestra casa propia. Estos son desafíos que estamos encarando ahora y nos ocupa mucho tiempo”, detalló Romero.

A su vez, hay batallas a dar en lo estrictamente técnico. Una de ellas es la reforma del mercado de combustible. “Ya hemos formulado una propuesta de reglamento y lo que estamos revisando más que nada en esta instancia es si es el momento oportuno para hacer esta transformación”, dijo la titular de URSEA.

“Estamos en medio de una crisis energética mundial. La realidad es que los combustibles escasean. Hacen que uno se cuestione si no

sería más oportuno hacer un proceso más gradual”, continuó. De todos modos, en Uruguay no se ha visto reflejado en el mercado local, que “ha funcionado con absoluta normalidad”.

Romero hizo mención también a que se encuentran abocados a un reglamento en torno a la prestación del servicio de agua. En convenio con la Facultad de Química, han logrado aprobar un reglamento de calidad del líquido elemento y en estos momentos se trabaja en uno sobre la calidad del servicio, sobre “cómo el prestador del servicio de agua potable está desarrollando su gestión”. Es una regulación ya elaborada y pronta para someterse a consulta pública.

Aquí la Presidenta de URSEA hizo especial hincapié en la modalidad de la consulta pública. “Todos los reglamentos que hace URSEA son sometidos a la instancia de consulta pública. Qué

quiere decir. Se elabora un reglamento en base a conocimientos y experiencia, y también se hacen contactos con las partes involucradas para conocer desde dentro cómo funciona. Una vez armado el primer borrador de ese documento se somete a consulta pública. Que cualquier parte involucrada puede formular opinión, pedir aclaraciones y presentar rechazo a determinado artículo”, explicó.

En estos poco más de dos años de gestión, agregó, han realizado una quincena de consultas públicas, y han recibido respuestas de “muchísimos actores”. Son analizadas por un cuerpo técnico que ajusta los reglamentos para contemplar –o no– y fundamentar los reclamos. “Es una metodología de trabajo muy transparente. Y quienes tienen que cumplir con el reglamento pueden anunciar las dificultades”, dijo Romero.

Conforme

En este tiempo al frente de URSEA, Romero ha podido trabajar cómoda y se permite decir que se

“TODOS LOS REGLAMENTOS SON SOMETIDOS A CONSULTA PÚBLICA”

encuentra “totalmente conforme” con lo realizado hasta el momento. “Vengo a trabajar feliz y me voy feliz también. Siento que estoy en el lugar que tengo que estar. No quiero sonar soberbia, porque no lo soy. A veces me doy cuenta que todo lo que hice en mi vida fue prepararme para estar en este lugar. Trabajé como consultora en la Intendencia, en OSE, en UTE. Se dio todo el camino”, reflexionó. Y añadió en la misma línea: “Es una gratificación muy grande. Me voy a jubilar luego de pasar por el lugar que tenía que pasar. Es una tranquilidad muy grande incluso para mi conciencia”.

A su vez, Romero quiso elevar un “reconocimiento” al equipo técnico de URSEA, por su profesionalismo, dedicación y compromiso. “Da gusto trabajar. Es el equipo de que cualquier empresario desearía tener. Responsable y multidisciplinario. De las más diversas profesiones, que funciona bien, integrado y un lindo clima laboral. Todo eso me facilita mucho la tarea”, destacó.

RIOGAS SALUDA A LA URSEA POR SUS 20 AÑOS



 **RIOGAS**
El calor de un pueblo

 **17 10**
EL TELÉFONO DEL SUPERGÁS

José Hualde, Vicesidente de URSEA

La población tiene más “conciencia” sobre el funcionamiento de URSEA

EL FERNANDINO COMENTÓ, SIN EMBARGO, QUE ESE MAYOR CONOCIMIENTO VIENE POR EL LADO DE LOS PRECIOS DE LOS COMBUSTIBLES, Y QUE TODAVÍA LA CIUDADANÍA NO SABE ACERCA DE LA AMPLITUD DE TAREAS QUE ABORDA LA UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE ENERGÍA Y AGUA

El Vicepresidente de la Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (URSEA), José Hualde, remarcó la importancia que cumple el organismo respecto a la “vigilancia” de la calidad y la seguridad de los servicios, para que llegue a los usuarios un producto óptimo, en condiciones y en un “precio razonable”.

“La función del regulador busca brindarles a los clientes la garantía de que está pagando servicios de buena calidad”, dijo. “En todos los ámbitos la regulación es muy importante. En el caso de Uruguay, URSEA es un regulador un tanto atípico, porque en muchos lugares del mundo hay reguladoras para cada una de las áreas. Energía, agua, gas. En Uruguay abarca varias áreas, y muchas veces nos miran con asombro que sea tan integral con tantas tareas específicas, e incluso se ha incrementado en los últimos años”, añadió.

Hualde comentó que en este período de gobierno se ha tratado de dar una independencia “real”

“SE TRABAJA
CON ABSOLUTA
TRANSPARENCIA Y
DISCUSIÓN ABIERTA”

al funcionamiento de URSEA, lo que destaca el importante papel que desempeña, con nuevas tareas y una participación más activa en la confección de reglamentaciones y tarifas, que anteriormente no se tenían tan en cuenta como ahora. Esto, por el cambio institucional al convertirse en un servicio descentralizado. “Brinda más independencia que antes, cuando funcionaba como oficina de Presidencia de la República”, aseveró.

“Mantenemos el vínculo con el Poder Ejecutivo a través del Ministerio de Industria, Energía y Minería, pero ya no dependemos de Presidencia en lo macro. En el funcionamiento ya se tienen otras consideraciones, propia contabilidad, manejo de recursos, tareas administrativas que antes no se desarrollaban y ahora sí. Implica desde el punto de vista administrativo cambios sustanciales en el funcionamiento. Desde el punto de vista institucional, fundamentalmente, mayor independencia técnica y económica”, explicó Hualde.

Este paso representa una futura mudanza: dejar la Torre Ejecutiva, en la que actualmente se encuentra



JOSÉ HUALDE, VICEPRESIDENTE DE URSEA

la sede de URSEA, para pasar a ocupar su propio espacio. “Es también la consecuencia de esos cambios. Hoy ocupamos un lugar dentro del edificio de Presidencia, porque era una unidad de Presidencia. Al no ser más, ni quisiera corresponde que ocupemos ese lugar y más cuando Presidencia necesita espacio para ocupar otras cosas”, manifestó el jerarca.

Hualde quiso destacar el desempeño del directorio que ocupa como Vicepresidente: integrado por tres miembros (los otros, la Presidenta Silvana Romero, y el Director, Roberto Chiazzaro), existe entre todos ellos “un muy buen relacionamiento interno”. “Todos trabajamos con mucho

respeto y con mucha coordinación. Con absoluta transparencia y discusión abierta. Son tres partidos políticos distintos representados, y a pesar de eso, digo con orgullo que mantenemos una buena relación y una discusión muy franca en todos los temas”, dijo.

Recursos humanos

En relación a los recursos humanos de URSEA, Hualde no dudó en afirmar que se cuenta con un plantel “muy bueno” de funcionarios en las distintas áreas del organismo, y con una “muy buena utilización” de esos recursos. Resaltó en este aspecto, la labor que hacen con el LATU y la Facultad de Química,

con sus laboratorios específicos para las inspecciones.

Al mismo tiempo, el aumento de tareas que ha tenido URSEA en cuestiones como el combustible, el desafío que representan los hidrógenos, la evolución permanente en todos los puntos, ha llevado a la institución a requerir de nuevos trabajadores. Además, hay muchos funcionarios cercanos al retiro.

“Para reponerlos, hay que pensar en la formación dentro de la unidad para que cumplan lo que hacían sus predecesores. Tienen que suplir un funcionario con más de 20 años cumpliendo una tarea técnica dentro de URSEA como regulador, con una mentalidad determinada; que una persona de un día para el otro

pueda cumplir razonablemente esta función, necesita una preparación previa. Por tanto, si nos preocupa esa reposición de personal que necesita un tiempo de preparación como para poder cumplir de la misma manera la tarea que cumplen los que hace mucho años que están”, detalló Hualde.

Más conocida

¿La ciudadanía sabe bien qué es URSEA? Sí y no. “Hoy hay más conciencia dentro de la población de la función de URSEA a través de los cálculos del PPI (precio de paridad de combustible) y la relación con los precios del combustible”, respondió Hualde. “Ahí la gente la registra más”.

Pero, “muy poca gente, si no está muy vinculada a la tarea de URSEA, conoce de la magnitud de las áreas que abarca todo esto. Distintas energías, la validación de redes, el funcionamiento del sistema eléctrico y de energía en nuestro país, agua y saneamiento, eficiencia energética, los etiquetados, seguridad de los materiales, seguridad de estaciones de servicio, etc”, señaló el jerarca.

“Nadie tiene la conciencia real de todas las tareas que abarca y que participa URSEA en el diario vivir de los ciudadanos de nuestro país. Ese papel que desempeña como regulador tratando de que los productos lleguen a la gente con buena calidad y buena garantía de seguridad”, dijo. “Hoy la conocen más pero lo asocian al precio del combustible. Como si fuera la única tarea de URSEA”, redondeó.



LAS ACTUALES AUTORIDADES DE URSEA AL MOMENTO DE ASUMIR

Fitzgerald Cantero, Director Nacional de Energía

Un regulador “lo más fuerte posible”

LA IMPORTANCIA DE CONTAR CON UN ORGANISMO COMO URSEA PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS, “RESPIRÁNDOTE EN LA NUNCA”

Exedil Departamental y Diputado por el Partido Colorado, y exdirector del Banco de Seguros del Estado, en la actualidad se encuentra al frente de la Dirección Nacional de Energía del Ministerio de Industria, Energía y Minería (MIEM). Fitzgerald Cantero considera que el papel del regulador “es muy importante en cualquier sistema o mercado”, y eso es lo que hace la Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (URSEA).

“La creación, como luego el fortalecimiento de la unidad, es sumamente positivo. Se necesita tener un regulador que sea lo más fuerte posible, de modo de determinar el buen funcionamiento de esos servicios”, continuó Cantero, quien tiene un posgrado en ciencia política, un máster en administración y gestión avanzada de proyectos, es experto en comunicación política e institucional, y cuenta con otro posgrado en dirección de marketing.

“Siempre hago el paralelismo con el regulador del sistema financiero. Ahí tenés un Banco Central,

que regula, que ordena, que pone condiciones, que hace cumplir, y que multa sea quien sea cuando esas condiciones no se cumplen. Entonces, creo que tanto URSEA –y otros organismos como la Ursec– tiene que tender a ese tipo de funcionamiento, de procedimiento, de control, de jurisdicción. Y URSEA con el paso de los años se ha ido vigorizando”, ahondó el Director Nacional de Energía.

La Ley de Urgente Consideración (LUC) apuntó en ese sentido, al brindarle mayor autonomía al convertir a URSEA en un servicio descentralizado, un paso que apunta a sostener “ese rol de regulador de mercado”. “Es saludable, es bueno, y todos los actores que estamos en esto tenemos que ayudarlo a seguir ese rol y fortalecerla”, enfatizó Cantero.

“Es muy bueno que siempre en el funcionamiento de un mercado las empresas tengan controles cruzados. Cualquier buena gobernanza de una empresa se robustece por los controles cruzados. Y en eso el regulador juega un papel fundamental. Tenés controles



FITZGERALD CANTERO, DIRECTOR NACIONAL DE ENERGÍA

V. CONTERIS

cometido. “Este es un organismo con 20 años (URSEA), que ha pasado por distintos procesos. A mí no me preocupa eso, sí que haga su tarea y exija a las empresas del mercado que cumplan con su parte en el sector”, afirmó Cantero.

En cuanto al vínculo entre URSEA y la Dirección Nacional de Energía, subrayó que los unen “bastantes cosas”. “Cuando se hizo la ley, la nueva actualización, lo primero que hicimos fue hacer un convenio para fortalecerla con los equipos técnicos nuestros de manera de poder colaborar” con más intensidad.

Cantero indicó que mantiene una “comunicación fluida”, con un ida y vuelta en el que se manejan asuntos de etiquetado o de control de regulación de electrodomésticos, por ejemplo. “Tenemos un buen funcionamiento, con trabajos en conjunto. Cuando estamos analizando la regulación de distintos mercados lo hacemos en consulta. A nivel técnico también es muy bueno. Se trabaja muy bien con los técnicos de ellos. Siempre se busca tener una mejor fluidez”, destacó.

internos y auditorías internas, y además tenés un regulador respirándote en la nuca. Que te dice: ‘tenés que hacer eso, esto no lo cumpliste, hacelo sino te multo’. Es clave porque te ayuda a ser eficiente. El regulador es muy importante porque te exige a estar

trabajando como un relojito, como debe ser”, se explayó el jerarca.

Consultado sobre si URSEA debería ser más conocida entre los ciudadanos, la comparó con el Banco Central del Uruguay, que tiene más de 50 años, y que no todo el mundo conoce su papel y



20 ANIVERSARIO

Felicitamos a la URSEA por sus 20 años

Durante este tiempo de grandes transformaciones en el sector energético, su trabajo nos alienta a innovar día a día, con el compromiso de continuar ofreciendo **soluciones energéticas con el mayor confort, calidad, eficiencia y seguridad.**

Montevideo Gas **CONECTA** gas natural

Luis Jesús Sánchez de Tembleque, Secretario Ejecutivo de ARIAE

Regulación en la región se equipara “a cualquier país desarrollado”

A LA INSTITUCIÓN QUE REPRESENTA LA CONFORMAN HOY 27 AUTORIDADES REGULADORAS ENERGÉTICAS DE 20 PAÍSES, ENTRE ELLOS DE TODA AMÉRICA, ESPAÑA Y PORTUGAL; EN 2023 SE ESPERA CELEBRAR EN LIMA EL FORO MUNDIAL DE REGULACIÓN ENERGÉTICA

Los reguladores de energía también tienen una entidad a nivel regional. Se trata de la Asociación Iberoamericana de Entidades Reguladoras de la Energía (ARIAE), que funciona desde el año 2000 y cuyo Secretario Ejecutivo es Luis Jesús Sánchez de Tembleque.

A este organismo lo forman en la actualidad 27 autoridades reguladoras energéticas de 20 países: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana, Uruguay y el regulador multinacional de América Central (CRIE). Asimismo, colaboran con ARIAE, las administraciones energéticas de Paraguay y Andorra que, por el momento, carecen de regulador.

“ARIAE constituye un foro de comunicación entre especialistas y profesionales de las entidades que lo integran, con el fin de promover



LUIS JESÚS SÁNCHEZ DE TEMBLEQUE, SECRETARIO EJECUTIVO DE ARIAE

LA IMPORTANCIA DE LA INFORMACIÓN

El intercambio sistemático de información y experiencias está soportado básicamente en las reuniones anuales de reguladores, en el funcionamiento de sus grupos de trabajo (sobre electricidad, gas, productos petrolíferos, biocombustibles, upstream y consumidores, a los que recientemente se les ha unido comunicación social),

mediante sus actividades de formación, la edición de libros e informes autónomos o en colaboración con otras instituciones, la publicación diaria de noticias en las redes sociales, y asimismo, mediante el mantenimiento de su página web. ARIAE es impulsora de la Escuela Iberoamericana de Regulación energética (EIR), con dos sedes, una eléctrica, ubicada en

la Pontificia Universidad Católica (PUC) de Chile, y otra de hidrocarburos, en la Universidad ESAN del Perú, que tienen convenios, cada una ellas, con siete universidades diferentes de la región y de fuera de la región. Con el lanzamiento de la EIR, se insertan en ella los principales cursos de capacitación que organiza la asociación.

LOS REGULADORES ESTÁN ATENTOS A LOS NUEVOS DESARROLLOS TECNOLÓGICOS

el intercambio de experiencias y compartir el conocimiento de la regulación en los sectores de la energía”, explicó Sánchez de Tembleque.

Además, se promueve la “armonización regulatoria, la formación y capacitación del personal de sus Instituciones, a todos los niveles, así como propiciar la cooperación en actividades de interés común, incluso en los campos de investigación y desarrollo”.

El Secretario Ejecutivo consideró que la regulación energética en los países en los que residen las instituciones de ARIAE “es equiparable a la de cualquier país desarrollado”. “La calidad de la regulación depende de los reguladores energéticos y de cómo éstos se configuran. Los reguladores deben tener dos características fundamentales, la interdependencia y la especialización”, dijo.

Y pasó a detallar: En primer lugar, en todos estos países de Iberoamérica existen reguladores energéticos, “cada vez más independientes”, no solo de las empresas energéticas, sino también de los gobiernos. Este hecho

ofrece “credibilidad y una visión a largo plazo a los inversores”, debido a que los reguladores no son instituciones de los gobiernos, sino de los Estados.

En segundo término, Sánchez de Tembleque destacó que los reguladores energéticos son “especialistas” en los sectores que regulan y supervisan. “Y desde este conocimiento promueven mercados nacionales y regionales de energía, porque están convencidos de que es en el mercado donde se asignan mejor los recursos”, aseveró.

“No obstante, para las actividades energéticas que han de funcionar en régimen regulado (al constituir monopolios naturales), promueven regulaciones objetivas, transparentes y no discriminatorias. Esto hace que en general la regulación sea estable y predecible a futuro”, continuó el jerarca.

Al mismo tiempo, indicó que los reguladores están atentos a los nuevos desarrollos tecnológicos (como pueden ser los medidores

inteligentes o la autoproducción) y a las nuevas demandas políticas y sociales (como puede ser la transición energética), y por ello tratan de graduar y adaptar la regulación para que ésta no constituya una barrera al desarrollo. Por ello, “los reguladores no cesan de formarse y de intercambiar experiencias regulatorias (o buenas prácticas) en foros como el que constituye ARIAE”.

Cómo trabajar en América Latina

El Secretario Ejecutivo de esta institución contó que las dificultades con las que deben lidiar son las mismas que con las que los reguladores energéticos de América Latina se enfrentan.

“El contexto actual parte de una situación de crisis energética, motivada, primero por la disminución de la demanda como consecuencia de la pandemia del covid-19, y después, por el impacto de la escalada de los precios de la energía, como consecuencia

del inicio de la recuperación y la prolongada sequía, pero sobre todo, por la crisis geopolítica que ha provocado la guerra de Ucrania”, aseguró Sánchez de Tembleque.

“Y en este contexto de precios elevados, los reguladores tratan de encontrar mecanismos regulatorios adecuados que garanticen el suministro energético al menor costo posible. Asimismo, promueven el acceso universal a la energía y su asequibilidad por parte de todos los potenciales consumidores”, agregó.

Especificó que una dificultad “importante” que ha tenido la asociación durante los dos últimos años ha sido la imposibilidad de mantener reuniones presenciales, pero “esto se ha suplido con creces con numerosos encuentros y cursos de regulación celebrados de forma virtual”. A su vez, aguardan que durante la segunda parte de este año, se puedan mantener encuentros al menos mixtos, y que definitivamente, en marzo del próximo año, logren encon-

trarse en Lima en ocasión de la celebración del Foro Mundial de Regulación Energética, que por primera vez se celebra en América del Sur.

En cuanto a los desafíos, el jerarca dijo que la asociación ha venido trabajando en los últimos años en el intercambio de experiencias regulatorias para hacer frente a la crisis de la pandemia provocada por el covid-19, en tratar de alcanzar cuanto antes el Objetivo de Desarrollo Sostenible 7.1 de acceso universal a las fuentes modernas de energía, en el apoyo a la Escuela Iberoamericana de Regulación energética, y además, en analizar la regulación más adecuada que ha de acompañar el proceso de transición energética hacia la descarbonización (promoviendo principalmente las fuentes de energía renovable no convencionales y la mejora de la eficiencia energética en el consumo).

“Esta senda de descarbonización puede suponer una oportuni-

URSEA SIEMPRE HA SIDO UN REFERENTE EN ARIAE POR SU COLABORACIÓN EN LOS PROYECTOS DE INTERÉS COMÚN

dad para salir de la crisis actual y para avanzar en la modernización del sector energético”, subrayó.

URSEA, un referente

Sánchez de Tembleque no dudó en afirmar que URSEA “siempre ha sido un referente en ARIAE”, por su colaboración en los proyectos de interés común (grupos de trabajo), como por su participación “activa” en los encuentros y foros de debate.

Asimismo, “URSEA ha venido colaborando con ARIAE en los cursos de regulación energética organizados por la asociación, especialmente cuando éstos se han desarrollado de forma presencial en Montevideo”, informó.

Por último, desde 2018 y hasta el pasado mayo, URSEA ha ostentado una de las vicepresidencias de ARIAE, que por el principio de rotación tuvo que dejar en manos de otra institución, y por ello, ha participado en varios foros internacionales en representación de ARIAE.

Roberto Chiazzaro, Director de URSEA

La importancia de darle al consumidor “garantía” y “eficiencia técnica”

LOS COMETIDOS PRINCIPALES DE LA UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE ENERGÍA Y AGUA, DESTACÓ EL JERARCA, SON PROTEGER LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS Y CONSUMIDORES, QUE ESOS SERVICIOS SEAN DE EXCELENCIA, EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS VIGENTES

URSEA es un organismo básicamente regulador”, definió sin más vueltas el papel de la Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua que cumple dos décadas, y que ha ganado en potestades y autonomía en este tiempo. Roberto Chiazzaro, Director y representante del Frente Amplio en el organismo, asumió hace dos años en el cargo, al igual que el resto de las autoridades de este mandato.

“Como tal, tiene la misión de supervisar el cumplimiento de todas las normas dentro de su competencia”, continuó el jerarca.

“EL PPI NO ESTÁ DANDO LOS RESULTADOS ESPERADOS”

“Aquellos servicios que tienen que ver con energía, agua y saneamiento, gas por redes. La regulación de toda la actividad vinculada a los combustibles. Incluso, en este momento con los combustibles se está llevando adelante toda una nueva regulación con respecto al sector”, destacó.

Como en todos lados, las unidades reguladoras son servicios públicos que controlan el correcto funcionamiento de otras prestaciones públicas, y colaboran también, porque “no solo se trata de una tarea fiscalizadora”. En ese sentido, URSEA aporta a la elaboración de reglamento, con



ROBERTO CHIAZZARO, DIRECTOR DE URSEA

el objetivo de “mejorar la calidad de los servicios”.

URSEA, creada en 2002, emergió con la intención de ampliar las competencias de Unidad Reguladora de la Energía Eléctrica (UREE), fundada en 1997. De tal modo, ha habido una “evolución histórica” que ha llevado a que a nivel internacional se considere que las unidades reguladoras trabajen cada vez en un más amplio espectro. Por esto es que URSEA se esparció hacia otros ámbitos, más allá de la energía eléctrica.

A su vez, la competencia alcanza los servicios de la eficiencia energética. “Si vas a comprar un aparato eléctrico que habla de la eficiencia energética, eso es una

tarea que hace URSEA. Controla la calidad de los productos. Cuando los datos técnicos que llegan no son suficientes, se hacen análisis técnicos, incluso fuera del país”, explicó Chiazzaro.

“Lo importante es darle la garantía al consumidor que está comprando un producto con todos los requisitos de eficiencia técnica”, ahondó el exDiputado por el Frente Amplio.

Los cometidos principales de URSEA son proteger los derechos de los usuarios y consumidores, que esos servicios sean de excelencia, en el cumplimiento de las normas vigentes. También es muy importante la tarea de resolver las denuncias y reclamos. Son muchos

los reclamos que nos llegan acá vinculados a la electricidad, al agua potable; estamos en contacto con OSE, con UTE, etc. Controlando qué está sucediendo y tratando de dar solución”, prosiguió el Director de URSEA. “También proponemos al Poder Ejecutivo tarifas técnicas de los servicios regulados. Así como prevenir conductas anticompetitivas, o situaciones de abusos de posiciones dominantes en distintos sectores”.

Combustibles

La Ley de Urgente Consideración (LUC) fijó, entre sus prerrogativas, los parámetros para la fijación de los precios de combustibles, a

realizarse cada comienzo de mes. Esta medida, según Chiazzaro, resulta ineficaz.

“Tengo una visión crítica sobre el tema de la modificación en el mercado de combustibles. Creo que algunas de las herramientas propuestas no están dando los resultados esperados. Concretamente, la puesta en vigencia de precio de paridad de importación (PPI) no ha tenido los efectos que se esperaban. No es un mecanismo que actúe con eficiencia y creo que ha primado el factor de índole política”, dijo el jerarca.

LAS UNIDADES REGULADORAS TRABAJAN EN UN MÁS AMPLIO ESPECTRO

La herramienta elegida “es un elemento que distorsiona la estabilidad del mercado”, insistió. “El PPI y ANCAP se rigen por factores exógenos a la hora de fijar los precios de los combustibles. Porque los elementos básicos que componen el precio del combustible no son susceptibles de ser manejados. El que más incide es el valor del petróleo, que se maneja en el mercado internacional. Y el segundo elemento, es la elevada carga impositiva. Y eso no lo maneja ANCAP. La mejor manera de bajar el precio, es bajar la carga tributaria. Que es muy alta”, argumentó.

TODA LA ENERGÍA
PARA CELEBRAR EL
20° ANIVERSARIO DE URSEA

    www.acodike.com.uy



Más energía para todo el país.

Raúl Montero, Presidente de OSE

“OSE tiene una larga tradición de control de calidad del agua potable”

LA UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE ENERGÍA Y AGUA (URSEA) SE ENCARGA DE LA FISCALIZACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE A TERCEROS A TRAVÉS DE REDES; DE LA PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE PARA SU POSTERIOR DISTRIBUCIÓN; Y DEL SERVICIO DE SANEAMIENTO

Siente la camiseta, aunque estuvo un buen tiempo del otro lado del mostrador. Sabe sobre lo que habla, con un profundo conocimiento del sector. Raúl Montero está vinculado con OSE desde 1986 y, tras un pasaje de una década como director de Obras de la Intendencia de Durazno, en 2020 asumió como Presidente del ente. Del que se siente orgulloso, pese a que no esconde las dificultades y desafíos que presenta su desarrollo en todo el país.

“Me fui diez años, para verla un poco de afuera. Eso me hizo bien. Se precisa objetividad. Mirarlo de la vereda de enfrente es necesario”, comentó Montero respecto a esa experiencia por fuera de OSE. Y justo desde ese lugar, desde un gobierno departamental.

“No es cualquier lugar estar en la Intendencia, porque las intendencias y OSE son socios pero también son enemigos. Cada uno cree que el otro lo está boicoteando, rompiendo su infraestructura”,

“SIEMPRE HAY QUE TRATAR DE OPTIMIZAR LA CALIDAD Y LA CONTINUIDAD”

explicó. “Digo siempre que deberíamos ser socios. Cualquier obra que haga OSE está vinculada a la Intendencia, porque es urbana. Vas a romper una vereda o un pavimento. Tenés que convivir. Pero ha habido buenas experiencias de obras mixtas, de obras integrales”, matizó Montero.

Eso sí, toda la actuación de OSE entra en la órbita de la Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (URSEA). Este organismo se encarga de la fiscalización del servicio de agua potable a terceros a través de redes; de la producción de agua potable para su posterior distribución; y del servicio de saneamiento (recolección de aguas servidas, evacuación y tratamiento de esas aguas).

En el sector intervienen OSE, que brinda el servicio de agua potable en todo el país y el de saneamiento en todo el territorio con excepción de Montevideo; y la Intendencia capitalina, a cargo de la prestación de saneamiento en Montevideo.

“OSE tiene una larga tradición de control de calidad del agua potable”, enfatizó su Presidente. “Diría que realiza más de 50 a 60



RAÚL MONTERO, PRESIDENTE DE OSE

mil análisis por año, sin contar el análisis que hacen todos los operadores de las usinas. Indudablemente, no está mal que haya un tercero que controle. Está muy bueno nuestro autocontrol pero tampoco está mal que alguien por fuera de la estructura de OSE haga un control de la calidad del agua potable, algo tan querido para nuestro organismo”.

Montero insistió que este ente cuenta con una “larga tradición” respecto a cuidar de la calidad del agua potable, y en el cumplimiento de las normas internacionales. “A veces son normas generadas por países más poderosos que nosotros y, sin embargo, nosotros con menos medios intentamos cumplirlas”, aseveró.

“Ahora, la actuación de URSEA no va solo por tema calidad, sino también por interceder de alguna forma en nuestra relación con los vecinos, con nuestros clientes”, prosiguió el titular de OSE. “Tenemos casos de pérdidas o problemas de trámites que según el vecino no se han cumplido en fecha, o cambio de lugar del medidor; son muchos los posibles trámites que se pueden imaginar. Entonces, muchas veces URSEA intercede. A veces le dará la razón a OSE, otras al vecino. Creo que todo ayuda a que el cliente vea que sus derechos se cumplen, y creo que es la razón de ser de nosotros como prestadores de un servicio público”.

Para Montero, el vínculo entre ambos organismos se encuentra dentro de la normalidad, más allá de que “a veces” discutan algún punto, como el que están abocados en la actualidad sobre un nuevo reglamento de la prestación del



OSE ES UNO DE LOS SERVICIOS REGULADOS POR URSEA

servicio de agua potable y alcantarillado sanitario. “Lo que es claro es que hay un reglamento que hay que cumplir y todo eso se hace de forma civilizada”, afirmó.

Vara alta

El Poder Ejecutivo es el responsable de la formulación de las políticas nacionales en relación al sector del agua. A su vez, el Ministerio de Ambiente es el que propone las políticas respecto a los servicios, y el Ministerio de Salud Pública es el encargado de las políticas sanitarias vinculadas al abastecimiento de agua potable y el saneamiento.

En tanto, el Consejo Nacional de Agua, Ambiente y Territorio, con funcionamiento en la órbita del Ministerio de Ambiente, integrado por representantes del gobierno, usuarios y la sociedad civil, es responsable de elaborar un plan nacional de agua potable y saneamiento integral de revisión periódica.

Y la Comisión Asesora de Agua y Saneamiento (Coasas), que trabaja en la órbita del Ministerio de Ambiente, tiene por objetivo incorporar las distintas visiones a las políticas del sector. A su vez, está integrada, a tales efectos por delegados de organismos públicos y privados, representantes de la sociedad civil y usuarios.

“Creo que las metas no deben ser nunca fáciles, si no, no se logra ninguna mejora del servicio”, retomó Montero en cuanto a la necesidad de un progreso permanente. “El país tiene experiencia en fijarse metas duras, por eso tal vez nos ha ido bien en este tema. En Uruguay no hay enfermedades notorias importantes por transmisión hídrica. Esto indica que toda la producción y distribución de agua potable ha cumplido con una finalidad muy importante que es evitar ese tipo de enfermedades. Pero siempre hay que mejorar, tratar de optimizar la calidad y la continuidad”.

Y remarcó este aspecto: “Sin

continuidad no hay agua potable. El concepto de potable tiene que ver con la continuidad del servicio. A eso ayuda ese control de URSEA que propone además multas o posibles exoneraciones”.

OSE tiene el desafío de abastecer y cuidar de sus clientes por medio de unas instalaciones centenarias. “Por supuesto que todas esas exigencias colidan con nuestra infraestructura. Con la antigüedad de nuestra infraestructura. A veces digo que lo que debería ser solo un orgullo, a veces es nuestra carga. En Montevideo tenemos una tubería fue inaugurada hace 150 años y sigue funcionando en un porcentaje alto de su longitud. También pasa en el interior”, explicó Montero.

“Esto hace que a veces sea difícil mantener una continuidad de los servicios. Es un orgullo pero también es el origen de parte de nuestros problemas. Que no se entienda como una queja”, insistió el Presidente de OSE.

“EN MONTEVIDEO TENEMOS UNA TUBERÍA FUE INAUGURADA HACE 150 AÑOS Y SIGUE FUNCIONANDO”

Tradicionalmente, los recursos han sido destinados a ampliar el alcance del agua potable, el que llega a más del 90% de la población, y no a sustituir la red de cañería. “Esa tal vez sea la responsabilidad que nos toca a nosotros, y la tenemos que asumir. Sabemos que nuestros precursores apostaron a otra cosa, que fue llegar a la mayor cantidad de gente posible”, dijo Montero. “En tema saneamiento no se ha cumplido, porque está al 50% en el interior. Pero sí en la presencia de agua potable que ha logrado cortar ese círculo malo y ha aportado buena calidad e higiene”.

El jerarca contó que “puede haber exigencias” de URSEA acerca de las inversiones, pero estas deben ser “posibles”. La fiscalización va, sobre todo, por otros puntos.

“Todos podemos ser buenos, pero si nos controlan podemos ser mejores. No cambiamos radicalmente nada porque OSE siempre intentó, por tradición, hacer las cosas bien y cumplir las normas, en agua potable y saneamiento. Pero indudablemente tener control externo nos hace mejores”, concluyó.

Alejandro Stipanivic, Presidente de ANCAP

URSEA dio un paso “trascendente para todo el sector de la energía”

EL TITULAR DE ESTA EMPRESA PÚBLICA DESTACÓ QUE LA UNIDAD REGULADORA DE SERVICIOS DE ENERGÍA Y AGUA GANARA EN INDEPENDENCIA, AL SER UNA REALIDAD QUE IMPACTA POSITIVAMENTE EN LAS ÁREAS REGULADAS POR EL ORGANISMO; AGUARDA QUE EN EL FUTURO LA INFLUENCIA SEA MAYOR

Vinculado a ANCAP desde 1991, Alejandro Stipanivic, actual Presidente de esta empresa, celebró el paso dado por la Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (URSEA) al convertirse en un servicio descentralizado. Al ganar en independencia y autonomía, ahora este organismo se puso en camino para terminar de convertirse en “actor clave” y que lo “pueda cumplir a la brevedad”.

A URSEA le compete la regulación de la importación, refinación, transporte, almacenamiento y distribución de petróleo,



ALEJANDRO STIPANIVIC, PRESIDENTE DE ANCAP

ha sido la aplicación de una nueva metodología para fijar el precio (PPI), y que sea independiente de las necesidades y oportunidades del gobierno. Que pueda compararse contra un precio que sea calculable”. “Sí hubo una discrecionalidad política para fijar el precio en el último año –reconoció–, pero siempre fue consistente con que el precio al público fuera el menor posible”.

A su vez, hay otro mercado que URSEA regula y en el que “estamos presentes”: el del supergás. “La distorsión de la presencia de ANCAP en este mercado,

“EL CAMBIO SUSTANCIAL POR EXCELENCIA ES LA APLICACIÓN DEL PPI”

“BIENVENIDA LA JERARQUIZACIÓN DE URSEA EN EL SECTOR”

combustibles y otros derivados de hidrocarburos. También es responsable de la importación, exportación, producción y comercialización de agrocombustibles. A su vez, regula todas las actividades referidas a la importación de gas natural, y el transporte, el almacenamiento y la distribución de gas por redes.

Que esta institución se haya convertido en un servicio descentralizado “es un paso muy trascendente para todo el sector de la energía, y de los servicios de agua y saneamiento”, dijo Stipanivic. “Que el regulador tenga

una jerarquía mayor a la que tenía y que el gobierno le haya dado una presencia de más importancia para que se destaque en el mercado, me parece muy relevante”, añadió este ingeniero industrial.

Y lo comparó con lo que sucedía antes, en la que se daba una situación nada saludable: “En el mercado de los combustibles, el doble rol que durante muchos años tuvo ANCAP, como regulador y operador del mercado, le hizo mucho daño al mercado y le hacía mucho daño a ANCAP. Ser juez y parte no es una tarea sana para nadie. Y eso ha derivado en

conductas de mercado que no se vieron con una mirada reguladora independiente, y hay distorsiones que hay que corregir”.

Por eso, “bienvenida la jerarquización de URSEA en el sector, en particular de la energía que es donde nosotros nos movemos”. “Está preparada para ser un actor clave y esperamos que lo pueda cumplir a la brevedad”, enfatizó el Presidente de ANCAP.

Stipanivic aguarda a que en el corto plazo URSEA pueda cumplir “cabalmente” con su papel de plantear un futuro para el mercado y sostener cuál sería

la “conducta ideal” a observar por todos los jugadores.

“El regulador tiene que poner un marco de actuación para que los actores se comprometan de una manera y que haya una competencia justa, interesante para todos. Hay un desafío muy grande con respecto a lo que queda regular”, manifestó el jerarca.

El titular de ANCAP destacó el cambio que supuso la modalidad del precio de paridad de importación (PPI). “El cambio sustancial por excelencia, el único y más importante de los cambios que tenía que haber en el suministro,

desde 2007 o 2008, ha sido muy determinante y ha llevado a que el sistema tenga un conjunto de reglas de funcionamiento que no genera una competitividad, una promoción por un incentivo para ser más eficiente. Prácticamente, el subsidio que hoy pone ANCAP por cada kilo de supergás envasado (unos US\$ 100 millones por año) va enteramente a parar a la cadena de envasado y distribución. Eso denota que hay una distorsión muy grande en la conducta de los actores. Se hace relevante una acción bien contundente del regulador en el futuro”.

Megal felicita a URSEA en su 20° aniversario.



SUPERGAS 
MEGAL
Calidez de hogar

Andrés Hermida, Gerente General de URSEA

“Velar por una transparencia total”

ESTE INGENIERO INDUSTRIAL PONDERÓ LA IMPORTANCIA DE UNA INSTANCIA COMO LAS CONSULTAS PÚBLICAS PARA AJUSTAR Y APROBAR LOS REGLAMENTOS

Con una carrera profesional destacada, Andrés Hermida es en la actualidad el Gerente General de la Unidad de Regulación de Servicios de Energía y Agua (URSEA); en este mismo lugar, trabajó como responsable del Área de Planificación Estratégica y como Gerente de Fiscalización. Este Ingeniero Industrial (opción eléctrica) quiso enfatizar, sobre todo, la transparencia con la que el organismo lleva adelante cada una de sus regulaciones.

“Todas las cosas las hacemos en base a reglamentos, lo tenemos todo muy protocolizado”, dijo. “Todos los reglamentos y ajustes de reglamentos lo ponemos en consulta pública”.

“Da transparencia y garantía. Tenemos 52 consultas públicas ya realizadas. No solo eso, sino que recibimos todos los aportes y todos tienen una contestación. No quiere decir que tengan siempre razón; se contesta si vamos a tomar o no ese aporte, y si no, por qué no lo hacemos. Después que nos pronunciamos respecto a los aportes, se hacen los ajustes de acuerdo a

ellos, se eleva al directorio y se aprueban las nuevas reglamentaciones”, explicó Hermida.

“Es una unidad que vela por una transparencia total en su accionar. Se puede ver con claridad en las consultas públicas”, insistió el jerarca.

Estas regulaciones tienen aspectos fundamentales que están en las bases de los reguladores, “que tienen que ser racionales”, prosiguió. “No donde no nos compete o no son necesarias. Tienen que ser previsibles. Avisar a los prestadores de servicios cómo es la base a ir aplicando. Deben aplicarse de forma gradual. Para permitir que ese mercado, empresa o servicio se vaya ajustando a la regulación. Esos son los principios básicos para aplicar las reglamentaciones”, detalló.

En relación al papel general que juega URSEA en la sociedad, Hermida señaló que resulta fundamental contar con una “visión técnica independiente” para garantizar la calidad y seguridad de los servicios “bajo la competencia” de esta institución. “Es



ANDRÉS HERMIDA, GERENTE GENERAL DE URSEA

importante que haya una visión externa, particularmente, de los servicios que son brindados por organismos públicos. Es algo sustantivo y creo que aporta en general para la comunidad en su conjunto”.

Hermida hizo referencia también a los precios y tarifas de los servicios regulados por URSEA.

Estos deben “intentar que sean acordes, y después que sean sustentables para la empresa. El regulador vela por ambas partes, por el consumidor final y también por las empresas, porque el mercado tiene que existir”, dijo.

“El PPI (precio de paridad de importación de los combustibles) ha sido algo muy útil. Estamos

dando transparencia. Se pone en conocimiento de toda la población cómo se fijan los precios de algo tan sustantivo como los combustibles”, agregó el Gerente General de URSEA.

Para él, lo del PPI es un ejercicio teórico para un importador, como ANCAP, sobre cuál sería el precio “razonable” que le permitiera “ser sustentable”. “Se le dice, ‘usted debería ser sustentable con estos precios que estamos manejando’. Sirve para el control y seguimiento, control en la evolución. Ha sido una buena contribución de transparencia”, enfatizó.

“También analizamos los ajustes tarifarios de los servicios de agua potable y eléctricos. Estamos haciendo un control de acuerdo a la información contable financiera de las empresas. Analizamos con los equipos técnicos nuestros y de esas empresas, la sustentabilidad y la razonabilidad de las proyecciones que hacen para los años siguientes. En función a eso, hacemos la fijación de las tarifas. Está bueno que haya una opinión independiente”, subrayó Hermida.

Transformando con energía nuestro país.

Uruguay cuenta con más del 98% de su energía proveniente de fuentes renovables, contribuyendo a la descarbonización global.

Nuestro gran desafío es transitar hacia una nueva transformación energética promoviendo el uso más intensivo y eficiente de la energía eléctrica, tanto residencial como para fines productivos, asegurando un suministro de calidad.

ute.com.uy



Silvia Emaldi, Presidenta de UTE

La Unidad Reguladora “clarifica los roles y define los objetivos”

ENTIENDE QUE URSEA CUENTA CON LA IDONEIDAD TÉCNICA QUE LE PERMITE COMPRENDER LOS SUCESOS DE LA RED Y EVALUAR SITUACIONES ANTE OCASIONALES DIFERENCIAS ENTRE UTE Y EL CLIENTE; DIJO QUE EL ORGANISMO REGULADOR PROMOVIO LA ORGANIZACIÓN DEL SECTOR ELÉCTRICO

La Presidenta de UTE, Silvia Emaldi, tiene en claro la necesidad de un organismo como la Unidad Reguladora de Servicios de Energía y Agua (URSEA), la que ayuda a sostener el sistema, y a brindar tranquilidad, calidad en las prestaciones y seguridad a la población.

Ingeniera en sistemas y con un MBA a cuestas, indicó que la red eléctrica “es un monopolio natural aquí y en todo el mundo”. “Solo hay una red. Por ello, en el mundo, la regulación busca controlar los aspectos de costos y calidad de servicio. En Uruguay, URSEA regula los aspectos tarifarios y tiene



SILVIA EMALDI, PRESIDENTA DE UTE

por URSEA, lo que se logra de forma satisfactoria. En los pocos casos en que esto no ocurre, se bonifica a los clientes en el semestre siguiente”, dijo Emaldi.

Desafíos

En cuanto a los desafíos, la Presidenta de UTE remarcó que para URSEA se dan en el marco de la segunda transformación energética que desarrolla en el país, donde la descarbonización del transporte y de la industria así como la incorporación de hidrógeno como un nuevo vector energético.

“LOS CLIENTES DE UTE SABEN QUE EXISTE UN CONTROL INDEPENDIENTE”

un fuerte componente de control de la calidad del servicio”, aseveró.

“En particular, URSEA y su reglamentación clarifica roles y define objetivos en base a expectativas de los clientes, especificando requerimientos y calidad del servicio mínimo a brindar y condiciones comerciales”, detalló la jerarca.

Por tanto, URSEA cuenta con la idoneidad técnica que le permite comprender los complejos sucesos de la red y evaluar situaciones ante ocasionales diferencias entre UTE y el usuario, “apoyando al cliente

en la asimetría de información que tiene frente a la empresa”.

“El rol de URSEA es importante ya que los clientes de UTE saben que existe un control independiente de la empresa en los aspectos técnicos, comerciales y de calidad del servicio, fomentando y exigiendo una metodología de funcionamiento, y registro de situaciones de forma rigurosa y documentada”, destacó.

Emaldi subrayó que la aparición de URSEA, hace dos décadas, “consolidó” una postura permanente de UTE en cuanto a la atención de los clientes, y sus necesidades y expectativas. “Reconociendo y ampliando las

medidas de compensación con quienes son más afectados en la calidad del servicio”, dijo.

Especificó que ayudó a UTE en las tareas de formalizar y documentar los procesos internos asociados a la atención del cliente; y reafirmó la necesidad de establecer y usar mecanismos de gestión alineados con las primeras tendencias en el mundo, como la certificación de los procesos por normas de calidad, seguridad y medio ambiente.

“URSEA promovió la organización del sector eléctrico, determinando las responsabilidades y roles de UTE en relación con los usuarios y otros agentes del mer-

cado”, comentó. “Además, tiene activa participación en la regulación y certificación de material eléctrico usado en las instalaciones de los clientes desde el punto de vista de la seguridad”.

En cuanto a la calidad, establece las medidas mínimas exigibles semestralmente en el servicio técnico. Esto es: duración y cantidad de cortes de suministro; calidad de producto (tensión recibida) y servicio comercial, o sea, plazos de nuevos suministros, estimación, errores de facturas y plazos de respuesta ante reclamaciones.

“UTE trabaja de manera sistemática en el cumplimiento de los parámetros de calidad definidos

URSEA CONSOLIDÓ UNA POSTURA DE UTE EN LA ATENCIÓN AL USUARIO

“La electromovilidad tendrá una expansión muy importante en el mundo y Uruguay no estará ajeno a ello, por lo que las nuevas reglamentaciones que faciliten su incorporación en el país serán fundamentales para facilitar la incorporación de vehículos eléctricos”, manifestó. Lo mismo con la introducción del hidrógeno verde, que vendrá con “importantes inversiones derivadas de la construcción de nuevos parques eólicos y solares, así como las plantas de producción”.



DISA saluda y felicita a la URSEA por sus 20 años de trabajo y compromiso con el desarrollo sostenible del país.



DESDE 1963 EN URUGUAY

*En su **20º Aniversario**
saludamos y felicitamos a la **URSEA**
por su accionar en la regulación
del uso eficiente de la energía,
optimizando los procesos productivos
de nuestro país en pos de
mayor calidad y eficiencia.*



EL MAYOR RESPALDO EN SU HOGAR

 james.com.uy

 [@james.uruguay](https://www.instagram.com/james.uruguay)