

INFORME DE LA COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA DEL ACCIONAR DE LOS ÓRGANOS PÚBLICOS PARA AFRONTAR LA EMERGENCIA PRODUCIDA POR LA CONTAMINACIÓN DE LOS SISTEMAS DE PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DE AGUA POTABLE DE LA COMUNA DE OSORNO

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión emite su informe según la competencia que le fuera asignada por acuerdo de la Cámara de Diputados, y plantea las conclusiones y recomendaciones que al final se indican.

De conformidad con lo prescrito en el artículo 318 del Reglamento de la Corporación, corresponde consignar lo siguiente:

I.- COMPETENCIA.

Tengo a honra comunicar a Ud. que la Cámara de Diputados, en sesión de esta fecha y en virtud de lo dispuesto en los artículos 52, N° 1, letra c), de la Constitución Política de la República; 53 de la ley orgánica constitucional del Congreso Nacional y 313 y siguientes del Reglamento de la Corporación, ha prestado su aprobación a la solicitud de 65 diputados y diputadas para crear una Comisión Especial Investigadora encargada de investigar los protocolos, gestiones y procedimientos aplicados por los órganos públicos, para afrontar y superar la emergencia y sus efectos en la salud de la población, por la contaminación de los sistemas de producción y provisión de agua potable de la comuna de Osorno, y que obligó a la suspensión del suministro entre el 11 y el 21 de Julio de 2019, debiendo analizar además el actuar de las autoridades en su rol de fiscalización de la empresa concesionaria de servicios sanitarios, ESSAL S.A. (CEI 37).

La Comisión Especial Investigadora deberá rendir su informe en un plazo no superior a noventa días, y para el desempeño de su mandato podrá constituirse en cualquier lugar del territorio nacional.

II.- RELACIÓN DEL TRABAJO EFECTUADO.

La Comisión se integró con las siguientes señoras diputadas y señores diputados:

- GABRIEL ASCENCIO,
- PEPE AUTH,
- ALEJANDRO BERNALES,
- RICARDO CELIS,
- FIDEL ESPINOZA,
- JAVIER HERNÁNDEZ,
- HARRY JÜRGENSEN,
- CARLOS KUSCHEL,
- AMARO LABRA,
- JAVIER MACAYA,
- NICOLÁS NOMAN,
- EMILIA NUYADO (P)
- ALEJANDRO SANTANA

La Secretaría de la Comisión estuvo integrada por el Abogado Secretario de Comisiones, don Roberto Fuentes Innocenti; el Abogado Ayudante de Comisiones don Hugo Balladares Gajardo, y la Secretaria Ejecutiva doña Mabel Mesías Chacano.

Cabe precisar que la Comisión celebró un total de 10 sesiones.

OFICIOS DESPACHADOS Y RESPUESTAS RECIBIDAS

Comisión Emergencia por contaminación de agua potable en Osorno

SES	FECHA	N° OF.	Destino	Referencia	Respuesta
12	21 Ene 2020	15/20 20	Empresa Essal S.A.	Con el propósito que se sirva informar pormenorizadamente sobre la inversión que esa empresa realizará, en el corto, mediano y largo plazo, para resarcir los perjuicios ocasionados a los habitantes de la comuna de Osorno debido al corte de suministro de agua potable por contaminación de hidrocarburos, entre el 11 y 23 de julio de 2019, explicando, asimismo, cualquier diferencia o inexactitud numérica entre lo afirmado por esa empresa y algún órgano del Estado.	Sin Respuesta
12	21 Ene 2020	14/20 20	Intendencia región de Los Lagos	Con el propósito que se sirva informar sobre todo lo concerniente con la causa incoada ante los tribunales de justicia con motivo del corte de suministro de agua potable por contaminación de hidrocarburos en la comuna de Osorno, entre el 11 y el 23 de julio de 2019, en especial, el tipo de acción deducida por parte de esa Intendencia Regional y el estado procesal de la causa.	Sin Respuesta
12	21 Ene 2020	13/20 20	Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	Con el propósito que se sirva informar pormenorizadamente, sobre todos los programas de compensación, tanto ordinarios como extraordinarios, que se hayan empleado en beneficio de los habitantes de la comuna de Osorno, que resultaron afectados por el corte de suministro de agua potable por contaminación de hidrocarburos –del 11 al 23 de julio del año recién pasado-; en especial, indicando si en cada caso las sumas recibidas fue por concepto de daño emergente y/o lucro cesante.	Sin Respuesta
10	14 Ene 2020	12/20 20	BCN	En sesión realizada el día de ayer, acordó dirigir oficio a UD., con el propósito que se sirva informar cuándo procede que el Presidente de la República declare estado de catástrofe y, en su caso, los requisitos que deben concurrir para habilitarlo a realizar tal acto.	Respuesta recibida el 20/01/2020
6	13 Nov 2019	11/20 19	SSS	Se sirva remitir todos los antecedentes –recabándolos de quien corresponda en su caso-, que guarden atinencia con la concesión de servicios sanitarios en la comuna de Osorno y que permitan dilucidar el nivel de existencia que debía cumplir la empresa ESSAL, ya que la señora Fiscal de la Corfo se limitó a enviar antecedentes relacionados con el traspaso del capital accionario por parte del Estado de Chile a particulares, sin atender al nivel de exigencias que se pretende esclarecer, y que la prestación del señalado servicio requiere.	Respuesta recibida el 27/11/2019
4	15 Oct 2019	10/20 19	CORFO	Se sirva remitir copia del contrato de concesión u otro instrumento jurídico entre el	Respuesta recibida el

CHILE

				Estado y la Empresa de Agua Potable ESSAL, y cualquier otro antecedente de interés sobre el particular.	11/11/2019
3	08 Oct 2019	08/20 19	SSS	Remitir copia del contrato de concesión u otro instrumento jurídico entre el Estado y la Empresa de Agua Potable ESSAL, e indicar cuáles son los organismos fiscalizadores que tienen injerencia en este ámbito.	Respuesta recibida el 14/10/2019
2	01 Oct 2019	03/20 19	SSS	Acordó dirigir oficio a UD., con el propósito que se sirva remitir los informes sancionatorios y resultados de visitas de fiscalización en el período comprendido entre los años 2014 a 2019.	Respuesta recibida el 14/10/2019

2- PERSONAS RECIBIDAS.-

El señor Jorge Rivas, superintendente subrogante de Servicios Sanitarios, acompañado del fiscal Gonzalo Astorquiza.

El señor Luis Ávila Bravo, superintendente de Electricidad y Combustibles.

La señora María Elina Cruz, fiscal de Corfo, acompañada por el jefe de la unidad de Gestión Patrimonial, señor Nicolás Concha.

El señor superintendente del Medio Ambiente, don Cristóbal De La Maza Guzmán.

El señor Klaus Kosiel, seremi del Medio Ambiente.

La señora Scarlett Molt, seremi de Salud.

La señora María Molinos, académica del Centro de Investigación para la Gestión Integrada de Riesgos de desastres naturales (Cigiden).

El señor Claudio Darrigrandi director general (S) de Obras Públicas.

El señor Lucas del Villar, director del Servicio Nacional de Consumidor, Sernac.

El señor Hugo Vera, director general de Concesiones del Ministerio de Obras Públicas.

En representación del Ministro de Economía, Fomento y Turismo asiste el Sr. Esteban Carrasco, (Subrogante), le acompaña el Sr. Francisco Muñoz, seremi Regional de Economía

El señor. David Acuña, fiscal de Sistemas de Empresas, (SEP), le acompaña don Carlos Álvarez, gerente de administración y finanzas de Corfo.

Señores Ricardo Toro, Director Nacional, le acompaña Alejandro Vergés, Director Regional, ambos de la Oficina Nacional de Emergencia (Onemi).

El señor Harry Jürgensen, Intendente región de Los Lagos.

El señor José Sáez, gerente general Empresa Essal S.A.

En Representación de Ferias Libres señoras Susana Nahuelpan y Alba Antihuan.

Asistentes a la sesión especial en la ciudad de Osorno, región de Los Lagos.

Sr. Jaime Bertin Valenzuela, Alcalde.
Sr. Francisco Muñoz Breton, Seremi de Economía.
Sr. Nicolás Calisto Miranda, Director de Sernac.
Sra. Lucía de la Fuente, experta, académica Universidad de Los Lagos.
Mesa Social Osorno.
Sr. Marco Antonio Garrido y Sra. Viviana Coronado,
Srs. Gastón Soto y Sixto Salazar, Asamblea Ambiental.
Sr. Luis Alvarez, Asociación de Consumidores de Osorno (ACO).
Sra. Susana Rumian, organizaciones y comunidades mapuche Huilliches.
Sr. Rodrigo Ibáñez y Victoriano Reinares, Cámara de Comercio, Industria y Turismo.
Sr. Ricardo Becerra, Red Ambiental de Osorno.
Representantes Ferias Libres, Sr. Luis Angulo.
Sra. María Inés Barrera, y Sr. Nicolás Bujes, Modatina Osorno.
Sra. Eliana Catrilef, Presidenta Unión Comunal JJVV Osorno.
Sra. Rossana Casas, Presidenta JJVV Carlos Follert (Francke).
Sra. Elizabeth Rodríguez Presidenta JJVV Villa Jardín del Alto.

III.- PONENCIAS.

El diputado señor **JÜRGENSEN** expresó en Comisión: Quiero referirme a una declaración que realizó usted en el Diario de Osorno, el día de hoy, donde me alude directamente, cuestiona mi actuar y hace un prejuicio moral sobre mi persona y mi imparcialidad en esta comisión.

Pienso que es algo que no corresponde, por lo que le pido que al menos descarte esos dichos.

Presidenta, usted no puede coartar a ninguno de los integrantes de esta comisión la posibilidad de fiscalizar, porque en este caso específico es un trabajo que hemos realizado en conjunto con varios parlamentarios.

He presentado más de nueve oficios de fiscalización respecto de esta materia, cinco proyectos de resolución, una moción, que usted y el diputado Espinoza también firmaron, y el último proyecto de resolución lo compartí transversalmente con algunos parlamentarios.

Pienso que no está en cuestión fiscalizar el lamentable hecho que ha sucedido en Osorno.

Soy diputado por el distrito 25, al igual que usted. Fui elegido con la segunda mayoría, y ese electorado, y más incluso, me quiere ver a mí en esta comisión investigadora.

Por lo tanto, considero inaceptable que usted cuestione y ponga en duda mi actuar. No corresponde que no se crea en mí antes de que actúe; no corresponde que se me quite la posibilidad de actuar en conjunto en la fiscalización que realiza esta comisión investigadora.

Presidenta, creo que debería desdecirse de sus dichos.

El sentido de esta comisión se enmarca jurídicamente en el ejercicio de la atribución exclusiva de la Cámara de Diputados, que es fiscalizar los actos del gobierno.

Le pido que a través del Secretario se den a conocer los impedimentos establecidos en el inciso primero del artículo 5° A, de la Ley Orgánica Constitucional del Congreso, N° 19.918, y también el inciso segundo del mismo artículo, cuando importen el ejercicio de algunas de las atribuciones exclusivas de la respectiva Cámara, donde dice que nos es facultativo ni entregado a la prudencia del diputado.

Es categórico ese artículo, porque dice que no regirá el impedimento que probablemente usted quiere citar.

En consecuencia, no corresponde jurídica ni lógicamente objetar mi participación en esta comisión, lo que se ajusta expresamente al ejercicio de la función fiscalizadora, que es una función exclusiva de la Cámara de Diputados y de todos sus integrantes.

El diputado señor **SCHALPER** señaló: Presidenta, estas comisiones siempre se prestan para algún tipo de controversia política, pero es muy importante que entendamos que estas comisiones nunca pueden tener nombres y apellidos.

Lo vimos en la Comisión de Tierras Indígenas, donde en su origen algunos querían ponerle nombre y apellido, pero finalmente hicimos ver que las comisiones investigadoras tienen que desentrañar los hechos e imputar responsabilidades solo una vez que se ha dado curso a las investigaciones.

Al final, la investigación que llevan las comisiones investigadoras deben tres principios básicos: objetividad, transparencia e imparcialidad, sobre todo en aquella persona que dirige la comisión.

Con todo respeto, considero que una aseveración, como que no debiese descartarse una acusación constitucional contra alguien, dando inicio a la investigación, al menos resulta discutible desde el punto de vista de la imparcialidad que debe tener aquella persona que dirige una comisión investigadora, porque como lo dice su nombre, busca desentrañar hechos de manera objetiva.

Esto es muy importante para que esta comisión logre el objetivo que esperan los chilenos y las chilenas que es ir al fondo de estos asuntos, que no prejuzguemos, que no tendenciamos, porque al final solo le quitamos mérito a la investigación.

Quiero reforzar el planteamiento que acaba de hacer el diputado Jürgensen. Los parlamentarios no actuamos aquí a título personal, actuamos como representantes de un grupo de personas que ha puesto su confianza en nosotros.

Si alguien tiene un reparo respecto de nuestro comportamiento existen mecanismos para hacerlos valer, pero suponer o sugerir un comportamiento que no ha acontecido al menos es una conducta discutible.

Hago el llamado a su señoría para que tengamos una conducta prudente a fin de que no termine por mermar el objetivo de la comisión.

El diputado señor **ESPINOZA** indicó: En primer lugar, pediría que los llamados a la prudencia sean para todos los integrantes de la comisión, no solo para la Presidenta, porque si se trata de eso, y lo digo con mucha objetividad, más del 50 por ciento de los integrantes de esta comisión no podría participar en ella por cuanto hemos emitido durísimas declaraciones en la prensa contra la empresa Essal, diciendo que lo tendría que haber hecho el gobierno es haber caducado la concesión.

Entonces, si partimos sobre esa premisa muchos de los que estamos aquí no estaríamos habilitados para estar en esta comisión porque hemos prejuzgado a la empresa antes de que realicemos la investigación.

Le pido al diputado Schalper un poquito de prudencia, en cuanto a no tratar a la Presidenta de la manera en que la pretende tratar.

En segundo lugar, concuerdo con lo que ha planteado el diputado Harry Jürgensen.

Aclaro que el tema de la moral no está en cuestión. Conozco al diputado, y la diputada también, y puede que hayan sacado de contexto sus declaraciones, porque nadie puede dudar que el diputado Jürgensen ha tenido en la zona y en la región una actitud crítica, tal como la hemos tenido el resto de los parlamentarios, que hemos sido categóricos en señalar que aquí hay responsabilidades que deben deslindarse desde el minuto uno.

Sin embargo, creo que es un tema de cuidado su participación, y lo conversé con el diputado, pero no porque se dude de la ética ni de la moral del diputado, que de sobra la tiene, porque es una persona correcta y proba, que conozco de largos años, sino porque un agente del Estado, que va a tener que estar sentado frente a nosotros, es su padre. Todo esto lo he dicho, no estoy diciendo nada nuevo.

Tuvimos una crisis tremenda, pero también hay que destacar que la crisis de once días en cualquier otra ciudad de Chile habría significado un caos total. Hubiésemos tenido personas muertas, pero hubo una forma de funcionamiento de ciertos organismos del Estado, no de todos -respecto de algunos tenemos ciertas aprensiones-, que quisieron que eso no ocurriese y por suerte para la ciudadanía no tuvimos desgracias que lamentar.

Es lamentable que debamos estar discutiendo esto frente a nuestros invitados, pero es parte de los puntos varios y debemos tocarlos.

Desde mi punto de vista, considero que tenemos dos opciones respecto de la participación del diputado Jürgensen. Yo no tengo problema en que participe, pero si hay algún tema que choca con las inhabilidades que puedan afectar a alguien para participar en una comisión investigadora, alguien tiene que definirlo y, desde mi punto de vista, quien lo tiene que definir es la Comisión de Ética de la Cámara de Diputados.

Entonces, pido que esta comisión solicite un pronunciamiento, no porque haya algo antiético, sino porque es importante que sea esa comisión la que diga si hay algún tipo de inhabilidad en la participación de un parlamentario con un interés cercano en una comisión investigadora.

O, si no, el segundo punto.

Simplemente, cuando venga la participación del Intendente, que será invitado en algún momento, el diputado no participe en esa sesión, pero para tener una comisión productiva, provechosa y que obtenga buenos resultados, creo que es importante avanzar en solución consensuada entre todos.

El diputado señor **SANTANA** (don Alejandro) señaló: Señorita Presidenta, primero quiero decir que los 13 diputados nominados por las distintas bancadas parlamentarias para participar en esta comisión investigadora fuimos aprobados de manera unánime por la Sala de la Cámara de Diputados, a lo que usted, por su intermedio, señorita Presidenta, también contribuyó con su voto favorable.

En consecuencia, en esa línea creo que el debate lo tenemos que suscribir exclusivamente en el tema de fondo, y el fondo es la conducta exhibida por ESSAL en la región de Los Lagos, que hizo crisis por los más de 10 días en que estuvo sin agua Osorno, y también –y es por eso que está invitado el superintendente- la acción que ha desarrollado a lo largo del tiempo la Superintendencia en relación con todos estos vicios y vacíos que han mostrado estas empresas reguladas y monopólicas.

Dicho lo anterior, comparto lo planteado por el diputado Espinoza en el sentido de que en estas sesiones puede haber un punto que en el minuto en que asista el Intendente, el diputado Jürgensen pueda omitir su voz en esa

sesión, pero provocar un debate sobre algo en lo que todos incurrimos al aprobar esta lista de parlamentarios que participaran en esta comisión investigadora, no se entiende.

Acabo de ver la nota de la prensa y no se entiende su posición.

Creo que puede ser una situación de forma, de inexperiencia, pero creo que hay que ir al tema de fondo, donde los 13 diputados que estamos presentes tenemos el compromiso de hacer el trabajo de la mejor manera posible con el objeto de llegar a la comprensión de cómo ocurrieron los hechos, de cómo se realizaron los actos de gobierno y de cómo actuaron los servicios públicos, que es lo que está investigando.

El diputado señor **SCHALPER** manifestó: Señorita Presidenta, la verdad es que tal como explicó el diputado Jürgensen aquí no hay inhabilidad alguna desde el punto de vista reglamentario o jurídico, por lo que respecto a la propuesta que hizo el diputado Espinoza, haré el siguiente comentario.

Acá, lo que estamos llamados a investigar es la responsabilidad de las autoridades políticas, pero los comentarios que se pueden haber hecho sobre una empresa privada tienen nada que ver al respecto y quien tiene que ponderar si está o no en posición de incurrir en algún conflicto de intereses es el diputado Jürgensen y si al momento de tomar él esa definición, ya sea votando o interviniendo alguien tiene algún reparo, el mecanismo que establece nuestro reglamento es la Comisión de Ética. Pretender que la Comisión de Ética haga un juicio previo respecto de un eventual comportamiento del diputado Jürgensen, perdóneme señorita Presidenta, eso no ha lugar.

Entonces, solicito que haga valer el Reglamento, que se inicie el proceso que nos interesa que es entrar al fondo del asunto investigado, y se deje claro que el diputado Jürgensen no solo no está inhabilitado, sino que aquí actúa con plena potestad de diputado y como representante, además, de la zona afectada.

El diputado señor **ESPINOZA** aclaró: Señorita Presidenta, el diputado Schalper, de una u otra manera, está contradiciendo lo inicialmente planteado y a él, por su intermedio, le pediría que se informe un poco más porque lleva dos años en esta Corporación pero los que llevamos más tiempo aquí tenemos pleno conocimiento de que hay jurisprudencia acerca de que en comisiones investigadoras ha ocurrido lo que planteo.

No estoy inventando una fórmula de salida para este tema. Ha ocurrido que cuando ha habido un pequeño conflicto de interés o la insinuación de un conflicto de interés, ha sido la Comisión de Ética la que lo ha determinado para evitar que haya una situación complicada.

Además, el diputado planteó que aquí no estamos para fiscalizar o investigar a las entidades privadas, sino a las autoridades políticas y, justamente, ese es el tema del debate, pues la máxima autoridad política de la región es el intendente y eso provoca una complicación.

Pero, si ustedes quieren que esto no sea así y si tenga que consultar, no como comisión, sino que de forma individual, igual se tendrá que hacer, pero hubiera sido una salida positiva para el propio diputado el someter esto a consulta a la comisión respectiva.

De todas maneras, hago un llamado a que partamos el trabajo porque tenemos a los invitados sentados en la mesa y esta discusión debió haberse dado sin ellos en la mesa porque creo que es una falta de respeto que se esté planteando en esta circunstancia.

El diputado señor **LABRA** expresó: Señorita Presidenta, además de sentir que debemos continuar la sesión porque ese es nuestro objetivo, igual me parece que se ha planteado el tema en esta mesa por una información de prensa que tendríamos que verificar primero. O sea, en la prensa se puede decir cualquier cosa y he escuchado declaraciones del intendente, por ejemplo, que las podría cuestionar, pero no es el tema en este caso porque me he enterado por una información de prensa.

Entonces, me parece que mejor que traer una información de prensa y tratar de contestarla aquí, es tratar de resolver el asunto a través de la Comisión de Ética que es el organismo normal para ello y que el diputado Jürgensen se queje ahí y no tengamos este problema aquí, en la comisión, con lo que se retrasa el trabajo para llegar al objetivo que tenemos.

El diputado señor **JÜRGENSEN** comentó: Señorita Presidenta, para su tranquilidad y la de los demás integrantes de esta comisión quiero decirle que no debe tener duda alguna en que voy proceder como corresponde y si debiera inhabilitarme, lo haré.

No le quepa duda alguna acerca de que siempre estaré atento a actuar con probidad y con respeto a la ética y la moral.

La diputada señorita **NUYADO**, doña Emilia (Presidenta), señaló: Brevemente, quiero decir al diputado Jürgensen, con respecto a esta comisión, que es una comisión especial investigadora del accionar de los órganos públicos.

Lamentablemente, su situación –que no es la mía personal-, es que su padre es el intendente de la región de Los Lagos por lo que él tenía responsabilidad directa en el comité operativo de emergencia.

Como señaló el diputado Amaro Labra, es obvio que se trata de una situación donde uno va a ser entrevistado, va a señalar cuál eran mis aprehensiones respecto de esto. Es decir, tiene que ver con eso.

Ahora, usted fue quien, en puntos varios lo plateó, por lo que le pido las excusas al superintendente de Servicios Sanitarios por retrasar la posibilidad de iniciar su participación, pero, dado que el diputado Jürgensen se sentía muy afectado teníamos que proceder a escucharlo.

Obviamente, esta comisión tiene que tener objetividad, transparencia e imparcialidad en las conclusiones que se deben establecer, por lo

señalado en un medio de comunicación así como han comentado cualquiera de ustedes, con la libertad que tienen de hacerlo, en las diversas comisiones en que les ha tocado participar o presidir o desde el ámbito en que han estado.

Quiero señalarle al diputado Jürgensen que no se sienta tan afectado porque también él ha emitido declaraciones de las cuales no le estamos pidiendo posteriormente explicaciones, pero debo indicarle que cuando sea convocado su padre, que es el intendente de la región, usted deberá tomar la decisión respectiva de no ser parte en ese minuto o inhabilitarse en esta comisión.

Es lo que señalé en los medios y lo reafirmo.

Con respecto de las diversas aprehensiones que cada uno pueda tener respecto del actuar del intendente y las actuaciones de los diversos órganos del Estado que nos interesan, nuestra forma de actuar debe ser objetiva y transparente porque tendremos aquí a una persona que debió cumplir una función exitosa en esta crisis tan grave, esta catástrofe que vivieron por 10 días las familias de la comuna de Osorno.

Lamento mucho que esto haya ocurrido y siento que usted sea el diputado y su padre el intendente.

Esa es la explicación que puedo dar.

Agradezco que cada uno haya señalado su punto de vista y pido las excusas respectivas al superintendente de Servicios Sanitarios, don Jorge Rivas, y también al fiscal de la superintendencia, don Gonzalo Astorquiza.

En nombre de la comisión, les doy la bienvenida.

Tiene la palabra el diputado Javier Hernández.

El diputado señor **HERNÁNDEZ** sostuvo: Señorita Presidenta, quiero plantear oficialmente que sesionemos en Osorno en las próximas semanas. Creo que es importante que una comisión investigadora de este nivel, además por la situación ocurrida en la ciudad de Osorno, pueda ser informada por todos los ciudadanos de la región, por las asociaciones de consumidores, por la Cámara de Comercio, por las organizaciones de pequeños comerciantes, quienes también se vieron afectados por esta situación.

Es importante recoger estas opiniones, porque podemos estar obviando materias trascendentales que ellos nos puedan transmitir en este momento, después de un tiempo de sucedido el hecho.

Todos sabemos que, más que opiniones y responsabilidades políticas, hay una debilidad en nuestra legislación, fundamentalmente atribuida a la Superintendencia de Servicios Sanitarios, y que hoy resulta clave para despejar con el superintendente y saber cuáles son las posibilidades de aumentar o mejorar la legislación respecto de esta situación.

Creo que es por ahí donde tenemos que dar una señal super importante a fin de que esto no se vuelva a repetir y para que ninguna otra empresa sanitaria en Chile se atreva en algún momento a dejar de invertir para dar seguridad y tranquilidad a toda la ciudadanía. Creo que ese es el objetivo principal, más que buscar cuáles son las posibilidades de que uno se equivocó o que dijo una cosa u otra.

Claramente hay responsables, es la empresa quien debe entregar el servicio. Además, creo que esto está asociado con una debilidad de la fiscalización por cuanto nuestra legislación no ha dado la suficiente fuerza a este sistema.

Por tanto, solicito oficialmente que podamos sesionar en la ciudad de Osorno.

El diputado señor **ESPINOZA** explicó: En la primera sesión constitutiva indicamos que todas las sesiones que tenían que ver con invitados de Santiago se realizarían en su mayoría acá, me refiero a la superintendencia en particular. Incluso, se pidió que algunos ministros pudieran participar cuando se desarrollaran sesiones en Osorno; por tanto, quedó sancionado que íbamos a sesionar en esa ciudad, probablemente no desde la próxima semana, pero sí en semana distrital.

El señor **RIVAS**, Superintendente de Servicios Sanitarios, explicó: He traído una presentación que entiendo se va a repartir en este momento.

Es importante que primero conozcan el rol de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, porque estamos en un contexto internacional. Esta figura, que no es de autoría nuestra sino del centro de control de enfermedades de Estados Unidos, pone a Chile como el único país latinoamericano, en conjunto con los países del primer mundo, donde no hay que tomar precauciones para tomar agua de la llave.

En la figura se ve que la mayoría del planeta está en color blanco, por lo que nosotros somos parte de este selecto grupo que puede tomar agua de la llave, sin mayores precauciones.

He querido mostrar esta lámina, porque es importante reconocer el sector sanitario de nuestro país en el contexto internacional, que ha tenido bastantes aciertos como también desaciertos; saber cómo estamos respecto del contexto sudamericano.

En la presentación pueden ver que Chile tiene coberturas de agua potable en, prácticamente, el ciento por ciento en alcantarillado de aguas servidas; en tratamiento de aguas servidas, el 97 por ciento, versus todos nuestros vecinos que están bastante más atrás en términos de cobertura de agua potable y tratamiento de aguas servidas, algo que al menos hasta ahora lo hemos hecho bien. Me refiero a las coberturas en los sectores urbanos, pues nuestro ámbito de acción no está en los sectores rurales o agua potable rural, APR, solo en los sectores urbanos.

Algunas cifras para que se entienda el contexto de los servicios sanitarios concesionados en Chile.

Actualmente, tenemos 53 empresas en operación; el sector nació con una gran empresa por región, pero con el transcurso de los años fueron apareciendo pequeñas empresas en distintas localidades del país, y atendemos a 375 localidades, aproximadamente. Estamos hablando de que casi 14 millones de personas son abastecidas por los servicios sanitarios concesionados urbanos, con un consumo medio de 18 metros cúbicos por cliente al mes.

En la imagen se muestran las coberturas de agua potable y alcantarillado a las que hacía mención.

En el siguiente gráfico aparece un dato bastante relevante de porcentaje de participación de los sectores respecto del uso del agua. Podemos ver que el sector sanitario utiliza aproximadamente el 8 por ciento del agua disponible en el país. Somos un actor relevante para la vida

Ustedes pueden ver, como era esperable, que el sector agropecuario consume cerca del 80 por ciento del agua disponible en el país. En la lámina podemos ver el resto de la industria con un 7 por ciento y la minería con el 3. Es un promedio país que en algunas zonas, como por ejemplo en la del norte, la minería pesa más que ese 3 por ciento. En la agricultura también hay diferencias importantes por región.

Producimos cerca de 100 metros cúbicos por segundo de agua potable en todo el país; un poco más de la mitad de esa agua producida viene de fuentes subterráneas, del acuífero; un poco menos de la mitad de aguas superficiales como la de Osorno, de ríos, de lagos, y solo el 1 por ciento viene del mar. En el norte del país ese 1 por ciento es mayor, porque este es un promedio nacional. Hay ciudades, como Antofagasta, que incluso en más del 50 por ciento son abastecidas mediante desaladoras de agua de mar.

Tenemos una cantidad kilómetros de red impresionante: 40.000 kilómetros de red de agua potable. Parecidas también son las redes de aguas servidas.

Aquí hay una cifra, la última que queremos mostrar, que es preocupante. No hemos podido bajar esta cifra, que son las aguas no facturadas, las pérdidas de agua potable que alcanzan el 33 por ciento del agua que se produce en el país, que se pierde por diversas razones: robos, roturas de cañería, los mismos procesos de producción de agua. Pero es una cifra muy alta y no podemos sentirnos orgullosos de ese número.

Hay un pero: las empresas sanitarias no se autorregulan, son un monopolio natural y por eso el Estado ha decidido crear la Superintendencia de Servicios Sanitarios, como un ente que regula y fiscaliza estas empresas sanitarias.

En esta lámina estamos nosotros, la Superintendencia de Servicios Sanitarios, que tenemos básicamente cinco funciones. No solo fiscalización, ¡jojo!

Primero, tiene que ver con dos actividades de regulación, que es la fijación de tarifas, por un lado, en donde hay un proceso normado para fijar tarifas con las empresas sanitarias.

Otro proceso es el otorgamiento de concesiones: ¿cómo puede crecer un territorio operacional, cómo podemos llegar a más chilenos y chilenas con servicios sanitarios? Y por supuesto está el rol fiscalizador, donde fiscalizamos el cumplimiento normativo, los establecimientos industriales que descargan sus residuos industriales líquidos al alcantarillado, y finalmente aplicamos sanciones. Cuando fiscalizamos el cumplimiento normativo y hay incumplimiento, por supuesto que aplicamos sanciones.

Esas son las principales actuaciones de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

En esta prácticamente última lámina de contexto queremos decirles que somos 202 personas en la Superintendencia de Servicios Sanitarios en todo Chile. Nuestra gente en terreno son solo 48 fiscalizadores, y por eso da un promedio de un poco menos de tres fiscalizadores por región, y disponemos de un vehículo por región. Hay regiones en donde tenemos cuatro e incluso cinco fiscalizadores, pero solo contamos con un vehículo por región, y debemos atender, lo que ya habíamos señalado, 375 localidades, 53 empresas, etcétera.

Finalmente, otra lámina de contexto respecto de nuestro tamaño de presupuesto. Esta es una información que se obtuvo hace un año del diario La Segunda, en donde está el presupuesto 2019 de las distintas superintendencias que existen en el país.

La Superintendencia de Servicios Sanitarios, en color amarillo en la lámina, es la que tiene el menor presupuesto después de Casinos, y nosotros, además de las labores de fiscalización, desarrollamos funciones regulatorias, como señalamos anteriormente.

Es un dato relevante saber que en 2018 la SISS cursó sanciones por más de 7.000 millones, que son bastante comparables a los 10.000 millones de presupuesto que tenemos. Estas sanciones, estas multas se van a las arcas fiscales.

No obstante el esfuerzo que nosotros hacemos día a día y estos buenos indicadores a nivel internacional suceden problemas tan graves como los que hemos vivido y sufrido en Osorno.

Tenemos unas pocas imágenes que dicen y dan cuenta del sufrimiento que hubo en Osorno y de las reacciones de la gente del mundo político, de las autoridades de gobierno, de las personas haciendo eternas filas, un poco de humor nunca está de más, pero, por supuesto, la situación fue bastante compleja.

Dado eso que nos sucedió en Osorno, ahora queremos entrar en detalle en la emergencia misma. Queríamos darles este pequeño contexto de la superintendencia y del concierto internacional.

Antes de que sucediera la emergencia en Osorno, nosotros realizamos bastantes fiscalizaciones y acciones. Solamente hemos resumido las de 2018-2019, los dos últimos años o año y medio.

Por una parte, realizamos una serie de fiscalizaciones asociadas a nuestros planes de invierno, que son fiscalizaciones que se realizan en todo Chile y todos los años, producto del invierno, a las plantas elevadoras de aguas servidas, al plan de desarrollo, a problemas de calidad del servicio y a las capacidades de las fuentes de agua.

Adicionalmente, hicimos un control paralelo para el autocontrol de la calidad del agua potable, el cual fue realizado en mayo de 2019. En octubre de 2018 hicimos una auditoría a la planta de tratamiento de agua potable que fue la que tuvo el problema. Se hizo esta auditoría, porque ya se estaban detectando ciertas fallas en el sistema productivo de Osorno. Por lo tanto, decidimos gastar, aun cuando no tenemos muchos recursos, los pocos que tenemos en esa auditoría en particular.

Producto de esa auditoría que detectó una serie de hallazgos y fallas, nosotros instruimos en diciembre de 2018 un plan de correcciones a todas esas fallas que se detectaron. Lamentablemente, las fallas que encontramos no detectaron el problema del equipo generador que finalmente fue el que ocasionó el derrame.

Sin embargo, la misma empresa tampoco detectó el problema; la empresa de ingeniería que contrató la empresa tampoco lo detectó; nuestros fiscalizadores tampoco lo detectaron, y eso habla, lo vamos a ver un poco más adelante, de lo que pasó. Algo que para todos fue tan evidente, nadie lo detectó, ni gente de la superintendencia, ni una empresa especialista contratada por la superintendencia, ni la empresa, ni la empresa especialista contratada por la empresa. Es algo que hay que preguntarse y creemos tener la respuesta.

En resumen, previamente a la emergencia de Osorno, realizamos 45 fiscalizaciones durante 2018. Toda esta información es formal, se las podemos hacer llegar sin ningún problema. A la empresa Essal Osorno. Esas 45 fiscalizaciones están registradas, se las podemos hacer llegar. En 2018 hubo 15 fiscalizaciones hasta mayo de 2019, y hemos emitido 14 oficios con instrucciones durante 2018 y 2019.

Todo esto lo podemos compartir y ya lo hemos compartido largamente con todas las personas que nos los han solicitado por ley de transparencia y a los mismos diputados y senadores que nos han solicitado reiteradamente esta información.

Justo antes de todas esas acciones que ya señalé sucedió la emergencia y aquí hay una pequeña línea de tiempo de cómo fueron estos once días.

Todo comenzó el 11 de julio, cuando Essal informa de un corte de suministro y que su reposición sería al día siguiente, el viernes 12 a las 10.00 de la mañana. A los pocos minutos, Essal vuelve a informar que el corte se produjo por la presencia de combustible, así que llama a no consumir agua potable y sigue manteniendo la reposición para el siguiente día a las 10.00 horas.

Unas pocas horas después ya se empieza a implementar el sistema de suministro alternativo y Essal informa que hay 68 puntos donde habrá abastecimiento alternativo. Informa que habrá abastecimiento alternativo, y dejó bien claro el "habrá", porque esos 68 puntos tardaron en concretarse.

El viernes 12 a las 2.30 de la mañana, Essal informa medidas de limpieza de hidrocarburos, las que podrían extenderse por más de un día.

A esa hora, estaba reunido con la gente de Essal, ya había llegado a Osorno, y estuvimos viendo el problema y nos dimos cuenta de que esto no iba a ser de un día para otro, porque las labores de limpieza -teníamos la experiencia en otras partes del país- podrían tardarse una a dos semanas.

Por lo tanto, desde ese viernes, comenzamos a anunciar que lamentablemente el problema no iba a ser resuelto al siguiente día. Esto iba a tomar varios días, por ahora era indefinido, pero podrían ser semanas.

El mismo viernes, a las 5 de la mañana, Essal informa que habrá ventanas de abastecimiento de dos horas para algunos sectores dado que todavía, si bien se cayó la planta de tratamiento de agua potable -digo cayó porque dejó de operar la planta de tratamiento de agua potable-, quedaban disponibles algunos pozos que podían suministrar algo de agua, pero por supuesto que esa cantidad de agua no alcanzaba para toda la ciudad y por eso se tenía que racionar el agua y se idearon estas ventanas de abastecimiento por un par de horas al día.

El viernes, en la hora de almuerzo, Essal informa que está aumentando los puntos de suministro alternativo, porque ya nos habíamos dado cuenta que 68 puntos eran insuficientes; tampoco se habían logrado concretar los 68 puntos, y eran muy pocos puntos para el tamaño de una ciudad como es Osorno.

Ese mismo día viernes, en la noche, Essal informa que ya hay 118 estanques en 103 puntos de suministro alternativo. Ahí ya estaba mejorando el suministro alternativo.

El sábado 13, Essal informa los mismos 118 puntos.

El lunes 15 Essal informa el inicio de la instalación de un nuevo lecho filtrante en la planta de tratamiento.

Después de cuatro días la empresa logró restituir todo el material que estaba contaminado en los filtros de la planta de tratamiento de agua potable con material sano que vino desde Santiago; por lo tanto, se estaba dando paso al inicio de la solución definitiva -entendíamos todos- en ese minuto.

El martes 16, sigue aumentando la cantidad de puntos de suministro alternativo, ya se llegaron a 192 puntos y se reforzó con más camiones aljibe. Ese martes 16, en la tarde, Essal informa el inicio de proceso de producción de agua potable. Es decir, se estaba superando la emergencia, Nosotros estuvimos permanentemente viendo ese proceso y efectivamente la planta ya estaba operando.

El miércoles 17, en la mañana, se restituyó el suministro de manera normal. Fue el Presidente de la República, también estuvo en terreno, y comunicó que se había superado la crisis.

Lamentablemente, ese mismo día miércoles 17, en horas de la tarde, Essal se da cuenta de que va a tener que volver a cortar el suministro para una parte importante de la ciudad, porque aludió a razones de alta demanda, que si bien fue cierto, también había otras razones de por qué el suministro iba a tener que cortarse. Esas razones tenían que ver con que subió la turbiedad del río y al subir la planta no estaba preparada para tratar con esa mayor turbiedad, puesto que estaba fuera de combate, por así decirlo, una línea de floco decantación, que es otro proceso dentro de la planta de tratamiento de agua potable.

El jueves 18 Essal informa que dos tercios de la ciudad están con suministro permanente, pero hay un tercio de la ciudad que va a tener que seguir con el sistema de ventanas.

El viernes 19 se sigue subiendo la cantidad de estanques alternativos a 249 y se mantienen bastantes camiones aljibe.

Finalmente, el domingo 21, prácticamente después de diez completos, Essal informa que se restablece el ciento por ciento del suministro dado que dejó operativo esta segunda línea de floco decantación que les señalaba anteriormente.

Esos fueron los hechos de esos diez días de corte.

¿Qué hicimos como Superintendencia de Servicios Sanitarios en cuanto supimos de esta contaminación?

En primer lugar, viajó el superintendente, y también yo, con un equipo de apoyo fiscalizador y nos desplazamos ese mismo día a Osorno. El jueves, que supimos de la noticia, llegamos en la noche a Osorno.

Al siguiente día emitimos un oficio en donde designamos una comisión para que investigara todas estas emergencias, que después de dos o tres semanas emitió su informe de investigación.

Además, reforzamos el equipo de fiscalización que tenemos en la región, que consta de cuatro fiscalizadores. En el gráfico de la lámina se observa que aumentamos la dotación de fiscalización con personas de otras regiones; más o menos mantuvimos del orden de diez fiscalizadores permanentemente durante la crisis de Osorno.

¿Qué hicimos durante esos diez días? Primero, fiscalizamos de manera permanente el funcionamiento de las ventanas de abastecimiento que señalaba la empresa Essal, que no siempre funcionaron como se decía que tenían que funcionar. Entonces, estuvimos en terreno viendo que esas ventanas fueran efectivas.

También fiscalizamos de manera permanente algunos parámetros que son rápidos de medición en las viviendas, como son el cloro del agua y las presiones del servicio en las viviendas.

Además, fiscalizamos de manera permanente el plan de ejecución que se dio para la restitución del agua, es decir, cuando se hizo la limpieza de

las tuberías, el reemplazo de los filtros, después la instalación de las placas, la instalación de mayor cantidad de bombas; todo eso fue fiscalizado permanentemente. Tuvimos personal 24/7 en Osorno viendo esas labores, y por supuesto de cómo estaba operando el sistema, de manera de ir alertando cuando veíamos desviaciones.

Tuvimos algunos problemas con Essal respecto del manejo de información. La información que nos entregó los primeros días fue bastante errática; por lo tanto, desde ese minuto decidimos tener personal 24/7 en las plantas de tratamiento de agua potable a fin de constatar en terreno que lo que informaran fuera conforme a la realidad.

Finalmente, fiscalizamos de manera permanente el plan de suministro alternativo. Es decir, todos los estanques adicionales que se repartieron por toda la ciudad y los camiones aljibe, fuimos a terreno a fiscalizarlos. Eso fue durante la emergencia.

Adicionalmente, en plena crisis, el 17 de julio instruimos a todas las empresas sanitarias a adoptar medidas inmediatas respecto de los riesgos de contaminación por combustible, tal como sucedió en Osorno.

Al día siguiente enviamos un oficio a todas las empresas sanitarias informando de una fiscalización extraordinaria -así la denominamos- para chequear en terreno todos los sistemas productivos del país respecto del manejo de combustible.

Esas fiscalizaciones extraordinarias las tuvimos que separar en dos etapas. Primero, priorizamos durante julio una cobertura de sistemas productivos que abastecían el 70 por ciento de los hogares del país, y para eso fiscalizamos 108 sistemas productivos en las últimas dos semanas de julio.

Ahí detectamos ocho hallazgos de más relevancia similares a la situación ocurrida en Osorno, donde había equipos generadores que estaban sin pretilas o que estaban ubicados en lugares que podían poner en riesgo las captaciones si había algún derrame. Por lo tanto, emitimos inmediatamente instrucciones y las empresas por supuesto que corrigieron rápidamente esos hallazgos.

En una segunda etapa, que la hicimos durante agosto, fiscalizamos los otros 132 sistemas productivos del país, que representaban un 30 por ciento de los hogares a nivel nacional.

A fines de agosto concluimos esta fiscalización extraordinaria y generamos un informe, que es de público conocimiento, y por supuesto que emitimos instrucciones específicas a cada una de las empresas sanitarias que fueron fiscalizadas.

No se detectaron hallazgos más graves en esta etapa dos. Eran cosas más bien menores.

En la presentación podemos ver algunas fotos de nuestros equipos en terreno en todo Chile, fiscalizando extraordinariamente todos los sistemas productivos del país.

Finalmente, la última acción que hicimos fue el 24 de julio. Emitimos un oficio donde pedimos a cada una de las empresas sanitarias del país que

autoevaluaran sus principales riesgos, pero ya no solo respecto del manejo de combustibles, sino que evaluaran sus riesgos respecto de cualquier cosa que pudiese poner en peligro la continuidad de los sistemas de agua potable.

Por supuesto que este es un trabajo un poco de más largo plazo, así que las empresas ya nos han remitido sus autoevaluaciones. Estamos revisando esto y seguramente vamos a seguir sosteniendo reuniones con las empresas para ir trabajando sobre esta autoevaluación.

Como Superintendencia quisimos hacer una evaluación posterior de nuestro actuar y para eso ideamos un método de autoevaluación nuestra, de cómo fue nuestro rol e hicimos un listado de 28 aspectos relevantes sobre los cuales quisimos autoevaluarnos para encontrar oportunidades de mejora. Todas las crisis tienen que servir de algo y nosotros necesitamos mejorar bastante ese aspecto y por eso hicimos esa autoevaluación; participaron muchas personas de la Superintendencia e incluso fuimos a regiones a rescatar toda la información poscrisis para tratar de mejorar. Ideamos un método relativamente sencillo. No los voy a latear con el método, pero finalmente ese procedimiento nos arroja información relevante sobre cada uno de los 28 puntos que agrupamos en distintos cuadrantes, según colores, etcétera.

Lo relevante de todo esto son las lecciones aprendidas que hemos sacado como Superintendencia de Servicios Sanitarios para evitar que algo así vuelva a ocurrir.

Lo más relevante, lo primero, está en los ámbitos de fiscalización. En esta reflexión profunda que hemos hecho, tenemos muy claro que necesitamos ajustar el enfoque de fiscalización y hacer un giro en nuestro modelo de fiscalización y ese giro significa profundizar un enfoque preventivo basado en gestión de riesgos.

Ese enfoque preventivo y de gestión de riesgo lo estábamos llevando adelante, pero no con la fuerza que ahora vemos que necesitamos implantar. Estamos llevando adelante un enfoque bastante más reactivo donde estamos fiscalizando resultados, cosa que vamos a tener que seguir haciendo, pero, como digo, vamos a hacer un giro y vamos a darle mayor énfasis al enfoque preventivo y de gestión de riesgos.

En segundo lugar –que también fue una lección bastante aprendida-, necesitamos tener una mirada más integral al momento de fiscalizar a las empresas sanitarias y los sistemas productivos porque hay muchos otros organismos que tienen su mirada experta y que tienen incluso su misma legislación y normativa. Nos referimos específicamente a la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, que es la encargada de velar por el funcionamiento de los equipos generadores y los estanques de combustibles, que en definitiva fue lo que falló, y nosotros no hacíamos fiscalizaciones en coordinación con ellos; ya lo estamos haciendo y tenemos que trabajar en un convenio de colaboración porque esto no nos puede volver a suceder.

Hay otras superintendencias que también tienen bastante que ver, como es la de Medio Ambiente, está Salud, incluso temas laborales de los que nos tenemos que preocupar, y que no estábamos mirando porque entendíamos que no eran de nuestro ámbito y aquí está la lección aprendida. Hay cosas que igual deberían ser de nuestro ámbito o al menos mirarlo con el apoyo de estos otros organismos.

Un segundo tema en el cual debemos mejorar es en el plan de suministro alternativo. Al respecto es importante señalar que nuestra legislación lamentablemente está un poco obsoleta porque no dice prácticamente nada respecto de los planes de suministro alternativo y hemos avanzado de manera voluntariosa. ¿Por qué digo de manera voluntariosa? Porque no hay una legislación o una normativa que exija un estándar de suministro alternativo a todas las empresas sanitarias, un estándar que podamos fiscalizar y eventualmente sancionar. Eso no existe.

Hemos tenido que avanzar con las empresas sanitarias de manera voluntariosa; estamos trabajando con un estándar que se llama esfera, que es un estándar a nivel internacional, y con las empresas sanitarias lentamente y con otros organismos nos estamos poniendo de acuerdo en planes de suministro alternativo. Solo tenemos unas 65 localidades con planes de suministro alternativo firmados por las empresas sanitarias, firmados por la superintendencia y firmados por otros organismos como Onemi e intendencias, pero nos queda un montón de otros sistemas, otros 300, en los cuales debemos acelerar el paso para lograr firmar esos otros 300 planes de suministro alternativo, que facilitan bastante la vida en el minuto que viene una crisis, porque hay que ejecutarlo simplemente y no hay que estar innovando ni pensando en qué vamos a hacer. Ese es un segundo tema en el cual debemos mejorar.

Finalmente, hay temas de funcionamiento interno. Independientemente de que no tenemos muchos recursos, vamos a tener que hacer mejor las cosas con los que tenemos y de eso se trata esto. Tenemos que mejorar nuestros procedimientos de comunicación interna; vamos a tener que generar nuevos protocolos de acción, ya que los que teníamos no lograban hacerse cargo de una crisis como la que vivimos en Osorno. Necesitamos más capacitación de nuestros profesionales ante estos eventos de crisis, ante fiscalizaciones más preventivas; necesitamos mejorar ahí, necesitamos capacitar a nuestros funcionarios.

Hay un tema de acomodo regional, zonal, en el que tenemos que definir mejor nuestras macrozonas para contar con los apoyos inmediatos y no tener que recurrir a apoyos más lejanos.

Finalmente, quisiéramos comentarles respecto de los procesos de sanción, que también son muy relevantes respecto de Essal y Osorno. Como me les comentaba, el 12 de julio iniciamos una investigación administrativa de todos los acontecimientos que se vivieron en Osorno y esa investigación concluyó y se emitió un informe de investigación, con lo cual el 1 de agosto se aprueba la investigación que hicimos de los hechos sucedidos en Osorno, y esa investigación dio paso el 2 de agosto a dos inicios de procesos: Uno de sanción, de multas, y otro, de apertura de expediente de caducidad, que es de público conocimiento. Eso fue el 2 de agosto, producto de la investigación.

El primer proceso sancionatorio está en curso. El 24 de septiembre la empresa nos presentó sus descargos. Nosotros estamos estudiando esos descargos y después de estudiarlos, seguramente habrá otro período de términos probatorios. La Superintendencia, por lo tanto, irá a emitir una resolución con la multa definitiva que creemos que tiene que ser aplicada. Lo mismo en el caso de la caducidad. Es más o menos análogo, ellos hicieron sus descargos; vendrán procesos

administrativos, aperturas de expedientes, más información que quiere entregarnos la empresa y finalmente tendremos que tomar la decisión de si amerita avanzar en la caducidad o no.

Aquí tengo una lámina respecto de la cantidad de sanciones del sector sanitario chileno. Hemos puesto las grandes empresas del país, recuerden que hay 53 empresas, aquí solo hay una docena de empresas, pero son las más grandes y está el número de sanciones en estos últimos años, desde 2014 hasta 2019. La empresa que tiene más sanciones es Essbio, pero hay que conceder que Essbio está representada en la Sexta y Octava regiones, por lo tanto, esas 89 sanciones a firme,... Se llaman sanciones a firme cuando las que ya han sido cursadas. No son procesos sancionatorios.

Por lo tanto, Essbio si uno lo repartiera entre Sexta y Octava regiones, no hemos tenido tiempo de separar esas cosas, caería en el ranking y bajaría seguramente a un quinto, sexto o séptimo lugar.

Esval sigue con 60 procesos de sanciones a firme y luego viene Essal, que también está dentro de las empresas con mayor cantidad de sanciones, pero tampoco está muy fuera de rango ni de orden de magnitud respecto de otras. O sea, la cantidad de sanciones que tiene Essal, si bien son bastante más altas que la media, también se parece a otras empresas.

En prensa, durante el período de la crisis de Osorno, se publicó que Essal tenía 85 procesos de sanción en los últimos años. Ese número es correcto, pero esos son los procesos de sanción que estuvieron o están en curso; 58 son sanciones, por eso hay una diferencia, porque hay bastantes procesos de sanción que están en curso.

Respecto de las multas asociadas a estas sanciones, se observa en la presentación un cuadro comparativo que muestra cuántas han sido las multas que ha registrado Essal en los últimos cinco años. Hay una suma aproximada a 1.200 millones de pesos, de los cuales Osorno se lleva 120.000.000 de pesos, hasta ahora.

Hemos incluido un pequeño indicador para medir las sanciones respecto del contexto país en pesos por cliente. Así, hay un promedio país de 2.768 pesos por cliente y Essal, como pueden ver, evidentemente, está bastante sobre ese promedio país, aunque Osorno estaba más abajo que el promedio. El indicador de Osorno es de 2.280 pesos por cliente, pero una vez que se conozca la sanción, por supuesto, aumentará bastante.

Esa es la situación de Essal y de Osorno, en particular, respecto de las sanciones.

El diputado señor **ESPINOZA**, señaló: Señorita Presidenta, agradezco la exposición de la superintendencia.

Dentro de las primeras láminas queda claro que una de las principales tareas que debemos tener como comisión es tratar de establecer la importancia y la trascendencia que tiene el hecho de discutir en la ley de Presupuestos una mayor cantidad de recursos para esta superintendencia, toda vez que estamos

hablando de vidas humanas;, estamos hablando de que esta es una superintendencia que debe velar por supervisar a quienes proveen un servicio elemental e insustituible en la vida de nuestros compatriotas.

Por lo tanto, si analizamos ese cuadro, que es bastante categórico, nos demuestra que de todas las superintendencias del país es la que tiene el menor presupuesto, por lo que obviamente estamos ante un problema que es bueno que se haya dado a conocer de esta manera.

La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras tiene un presupuesto siete veces superior al de la Superintendencia de Servicios Sanitarios; la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento tiene un presupuesto seis veces superior. Y, como dije, estamos ante una superintendencia que debe velar para que este tipo de cosas no vuelvan a suceder.

Ojalá quede establecido desde esta sesión que nuestras conclusiones deben contener un aspecto relacionado con la falta de presupuesto que tiene la superintendencia para realizar un trabajo de supervisión para que sea mucho más efectivo y eficiente, a fin de evitar que vuelvan a ocurrir situaciones como las que vivimos.

En cuanto a las últimas láminas que presentó el superintendente sobre las multas, me gustaría saber si esas multas son el producto final de un proceso largo. No creo que sea desde que la superintendencia estableció la primera multa, por cuanto vienen procesos larguísimos de apelaciones en donde se termina con multas que son un tercio o menos de la mitad de las propuestas por la superintendencia.

Asimismo, saber cuál es el promedio que tarda una sanción definitiva para este tema. A través de la prensa he dicho que en 15 años más tendremos claro lo que serán las multas para Osorno, ojalá me equivoque. Esta no es una crítica al superintendente, sino al proceso. Por eso, quiero saber cuánto se demora y qué porcentaje corresponde a la baja de las multas consideradas iniciales por la superintendencia, según el cuadro que se mostró, donde figura Essal con 1.200 millones.

En segundo lugar, me gustaría saber qué ocurrió ese día. Para nadie es un misterio que hubo una empresa que fue irresponsable, porque por economizar plata –esa es la verdad, se ha dicho poco al respecto-, por economizar recursos en la cuenta de la luz, utilizó hidrocarburos para generadores que abastecieran su sistema día a día. De una u otra manera es un factor determinante en lo que ocurrió, por lo que quiero saber si eso no fue pesquisado en un informe previo o en una fiscalización previa, de las más de cuarenta que hicieron a Essal.

¿La superintendencia tenía informes que dieran cuenta de que en Osorno se estaba ante un sistema obsoleto para hacer frente a una población que ha crecido más allá de lo que se había presupuestado en el Censo de 1992?

Ahora bien, no sé si el señor Rivas leyó la entrevista de ayer en El Mercurio, Cuerpo B, Economía y Negocios, al nuevo gerente general de Essal, señor Sáez, pues, en mi opinión, hay cero autocritica de parte de la empresa, lo que, desde mi punto de vista, habla que de parte de ellos no vamos a tener ningún ánimo de reconocer algo. Es más, en los descargos que se hicieron públicos el 24 de septiembre

no asumen prácticamente responsabilidad alguna en la tragedia que ocurrió en Osorno, al contrario, le cargan la mano a la superintendencia en el sentido de que han sido injustos con ellos en su accionar. Me gustaría saber la opinión del señor Rivas al respecto.

Por otra parte, según las cifras que ha dado a conocer el superintendente, Essal tiene un aumento de más de un 300 por ciento de sanciones entre 2018 y 2019. Sube radicalmente la cifra –no sé si estoy equivocado- entre 2018 y 2019, creo que es la empresa que más sube de un año para otro en sanciones. Por ello, me gustaría saber, desde el punto de vista de la superintendencia, cuáles son los elementos que gatillan esa situación.

Por último, quiero dar una opinión personal. En la actualidad Essal presenta un plan de inversiones de 215 millones de dólares, pero nunca estuvo en su ánimo establecer ese plan de inversiones con realismo antes de la crisis. Eso me parece lamentable, porque no hubiese pasado lo que sucedió en Osorno, lo que está viviendo Puerto Varas, con el tema del lago Llanquihue, y lo que está viviendo Ancud si se hubiese realizado un plan de inversiones de esta empresa con anterioridad. Por lo tanto, quiero saber si con anterioridad a la crisis de Osorno ocurrida en julio, la superintendencia tuvo exigencias vinculantes con el hecho de que la empresa tenía que modernizar su sistema en la región y en Osorno en particular.

El diputado señor **LABRA**, indicó: Señorita Presidenta, me sumo a todas las preguntas del diputado Espinoza.

Para mí las comisiones investigadoras tienen un aporte supergrande, y una de las ventajas es que la información es bastante mayor que la que podemos obtener a través de los medios.

Aquí se hace una afirmación, que me parece rara. Se dice: “No se deben tomar precauciones a la hora de tomar agua de la llave”. Y se afirman en un estudio, que tiene que ver con un organismo, con el Centros para el Control y Prevención de Enfermedades, de los Estados Unidos.

En los números está perfecto todo, pero hay un detalle que quiero que usted me aclare, por su intermedio, señor Presidente. ¿Cuántos edificios existen en Santiago o en las ciudades? Hay muchos edificios y cada uno necesita de un estanque de agua. ¿Cierto? ¿Cómo sé si las condiciones en las que está funcionando son suficientemente óptimas, como para tomar agua de la llave? Porque no son controladas por una empresa que, además, y esta es otra afirmación, segunda afirmación, dice: “Las empresas sanitarias no se autorregulan”. Y hay una serie de cifras aquí para demostrarlo. A pesar de que ustedes tienen poca gente y poco presupuesto. O sea, en el fondo no existe capacidad de fiscalización. En la realidad es muy poco. Lo dicen ustedes mismos, no lo estoy afirmando yo. Ustedes mismos dicen: “No tenemos capacidad para fiscalizar”. O sea, en el fondo, no existe esto que dice aquí, no existe fiscalización ni regulación de parte del Estado.

Ahora, respecto de esta reflexión acerca de los edificios, quiero que me aclare si existe alguna posibilidad de fiscalizarlo o no, porque es difícil controlar ese tipo de estanques, donde puede haber ratones, no se pueden limpiar,

cuestión que va a depender de cada edificio. Yo no tomaría agua así tan fácilmente en algunas partes.

Lo otro, aquí hay 53 camiones aljibe –perdonen mi ignorancia-, y quiero saber quién los pagó. ¿Los pagó el municipio, la Superintendencia, algún organismo estatal o los pagó la empresa? Este es un desastre, no hay otra manera de decirlo. Es un desastre, y de un tamaño gigantesco. Hay 2.280, en Osorno, de multas -no alcancé a ver a qué se refería-. ¿Hay multas? ¿Son efectivas? ¿Ya las pagaron o están en proceso de pagarse? Esta es una cosa que quiero ver, porque el desastre de Osorno, según la información que tengo hasta ahora, según algunas organizaciones que representan, en términos económicos es gigantesco. El costo que tiene para la ciudad de Osorno es gigantesco y comparado con lo que yo anoto aquí, acercándome, es como un millón o cercano a un millón, o a mil quinientos millones. Esto, mirando así no más, voy a ver las cifras con más tranquilidad.

Es indudable que se necesita más dinero. Lo que me preocupa es el otro asunto. Yo pienso que es como ir a la otra ventanilla, y decir: “No. A mí no me correspondía, porque este era un asunto eléctrico”. ¡Por favor! Si uno anda mirando, es muy fácil sacar la conclusión de que puede ser un drama el que haya una instalación eléctrica en mal estado. Por último, llamo a la otra Superintendencia y le digo: “Oye, mira, aquí me encontré con este lío. No me corresponde a mí, pero soluciónenlo ustedes”.

No tengo a la mano y me gustaría que pudieran poner la información acerca de las fiscalizaciones que se hicieron antes de que se produjera el desastre de Osorno, para poder tenerla a la mano, porque me gustaría ver qué se había hecho antes. Veo que hay 58 fiscalizaciones anteriores a la empresa e igual tuvimos un tremendo drama.

Esas son mis reflexiones.

Agradezco la información y las exposiciones. Tengo la mejor disposición para seguir investigando en esta comisión.

El diputado señor **SANTANA**, puntualizó: Señorita Presidenta, 22 sobre 58, en una estadística de seis años, representa que el 38 por ciento del total de las sanciones se da en el último año. Entonces, lo primero que uno debiera consultar es si esto es producto de que ha aumentado exponencialmente la falta de Essal o ha cambiado la forma de fiscalizar a Essal, y hay más visitas periódicas, las cuales han generado un informe negativo.

Es una pregunta, pero junto con esta pregunta quiero solicitar que podamos tener el detalle de los informes de esas 58 sanciones en el tiempo. Digamos las cosas como son: Essal es una empresa monopólica, una empresa regulada y una empresa respecto de la cual se conoció el tema grave que se vivió en Osorno, pero la situación es que las faltas en las que ha incurrido Essal en la Región de Los Lagos es mucho más que en Osorno en los últimos tiempos. En materia medioambiental, en materia de informes que se han conocido en distintas comunas de la Región de Los Lagos.

Por lo tanto, pido que se recabe el acuerdo para conocer esos informes de sanciones de Essal. Lo mismo pido respecto del informe de número de inspecciones que ha tenido la planta Essal, en Osorno, en estos mismos seis años y

el resultado de esas visitas: cuántas se tradujeron en informe negativo y cuántas no tuvieron ningún tipo de observación que generara mérito para alguna sanción.

Hago esa petición, porque esta comisión tiene por objeto revisar los actos de los servicios públicos y su presunta responsabilidad en estos hechos. Creo que la responsabilidad ya se ha conocido. El superintendente entregó la correlación de los días y de las acciones que se hicieron. Creo que cada uno de nosotros vio, y si uno quisiera pensar el riesgo inminente que podría haber existido en la salud pública, que se administró bien por parte del gobierno. En consecuencia, creo que ante un riesgo inminente hubo una buena acción y reacción por parte del Ejecutivo en la Región de Los Lagos.

Pero, cuál fue la actitud que ha tenido Essal en el tiempo para llegar a esta situación, porque esto no es una casuística, no es un tema fortuito, pues ocupa el tercer lugar de empresas con mayor sanción. Esto no es producto del azar, sino que es producto –lo reconoce en parte la presentación que hace nuestro superintendente- de la forma de hacer fiscalización y que se propone de parte de Essal hacer modificaciones a la forma de hacer fiscalización.

Por último, Presidenta, le pido que recabe el acuerdo para invitar a los superintendentes en el cargo de los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018, porque creo que la responsabilidad de la fiscalización de Essal, no es un tema que se gatilla –como dije- exclusivamente en 2019, sino que tiene un poco más de tiempo hacia atrás. Por eso, ante la pregunta específica que le hice al superintendente, de por qué estos 22, de por qué el 38 por ciento; la respuesta sería porque aumentaron las faltas o porque mejoró la fiscalización y la sanción en el último año.

Señorita Presidenta, este es un tema muy claro, se lo digo con toda responsabilidad, y el diputado Fidel Espinoza así lo sabe. Los problemas de Essal no están suscritos solo a quedar diez días sin agua en Osorno, los problemas son de coliformes fecales en la bahía de Ancud, medioambientales en el lago Llanquihue y falta de inversión para dar viabilidad a proyectos de viviendas sociales y no es casuística.

La responsabilidad al final es de la empresa, porque los procesos operacionales son antiguos, no había rigurosidad, tecnología, etcétera, pero hay un ente que es el regulador y el garante: la superintendencia.

Entonces, no se trata de politizar, porque lo ocurrido no es producto del último año o del último mes, sino que es producto de una historia bastante más larga y, por eso, quiero solicitar los antecedentes para dar secuencia e historia y cuál es la falta que ha cometido la superintendencia en el tiempo para llegar a la crisis que hemos vivido con Essal en la Región de Los Lagos, no solo en Osorno, sino, también, en otras comunas de dicha región.

El diputado señor **LABRA**, manifestó: Señorita Presidenta, solicito que citemos a la investigadora del Centro de Investigación para la Gestión del Riesgo de Desastres, la académica de la escuela de ingeniería de la Pontificia Universidad Católica, señora María Molinos.

Además, quiero expresar que no tengo problema en politizar los asuntos, lo que creo es que tiene que ser buena política y, para mí, la buena política es enfrentar las cosas, como se dice acá. Acá estamos preparándonos para esta investigación, está supe claro qué debemos hacer.

No me parece que se deba investigar más atrás, porque no le veo asunto. Realmente, creo que el foco está acá, porque, de lo contrario, yo podría empezar a hablar de si la desregulación de las empresas ha provocado en todo Chile y nos vamos a meter en un forro, del cual va a ser difícil salir.

No tengo problema con la cosa política. Estoy aquí, porque soy un político y esta comisión es política, y las responsabilidades son políticos, pero las ajustamos a un tema que está claro y me atengo a lo que está aquí hecho.

Por eso, me interesa que venga la señora académica.

El diputado señor **HERNÁNDEZ**, inquirió: Señorita Presidenta, por su intermedio quiero que aclare el tema de la cantidad de agua. Me habla del ciento por ciento y es solo referido a los servicios sanitarios, no al agua total de Chile. Este círculo me dice 82 por ciento agropecuario, ¿es el agua total que existe en Chile, no es de los servicios sanitarios?

Porque siempre ha alegado el Ministerio de Obras Públicas que 80 o 90 por ciento del agua que puede ser utilizada, usada, se escurre hacia el mar. Entonces, ¿dónde queda eso? Porque usted está aplicando 82 por ciento de consumo al sector agropecuario y no es así, de acuerdo al Ministerio de Obras Públicas.

Por lo tanto, quiero que me aclare ese punto.

Por eso, pregunté si era solo referido al tema de los servicios sanitarios.

En segundo lugar, quiero decir al señor superintendente que hubo una lógica de concesionar los servicios de agua potable, hace bastante tiempo y, en esa lógica, la legislación que otorgamos era adecuada a aquel punto.

Por eso, agradezco que usted nos recuerde que 99 por ciento de la población o más tiene acceso al agua potable, 99,9 por ciento de los sectores urbanos y 96,5 por ciento tiene el tratamiento de aguas servidas, lo cual nos deja por lejos como el país más importante en Latinoamérica e, incluso, supera a algunos países desarrollados. Eso nos tiene que alegrar.

Creo que estamos todos de acuerdo en que ese camino ha sido exitoso con el sistema de concesiones que tenemos.

Por eso, no tengo miedo de convocar a los exsuperintendentes, porque también hicieron un trabajo importante, dentro de lo que significa la actividad sanitaria en Chile.

Diputado Sepúlveda, no tengo problema en que los cite, no lo veo políticamente. Encuentro que hay que felicitarlos, ¿por qué? Porque tenemos 99,9 por ciento de entrega de agua potable en las ciudades y 96,5 por ciento de...

Desde esa perspectiva, no tendría ningún inconveniente en que estuviesen presentes. No lo vería desde el punto de vista político. Al contrario, creo que hay que felicitar a todos quienes han concurrido en este proceso de mejorar el estándar de agua potable.

Ahora, dicho que esa legislación se entregó de acuerdo a las concesiones que se otorgaban y que era adecuada para la época, que se hicieran las inversiones suficientes, qué sé yo; sin embargo, me da la impresión de que eso se quedó atrás y que hoy la superintendencia y los servicios que deben fiscalizar el agua potable solo están referidos a que se entregue agua potable y pareciera ser que les basta con una muestra de agua que sea transparente, que tenga el cloro suficiente y, con eso, queda absolutamente claro y no hay una mirada integral.

Quiero saber si esa mirada integral es a la que ustedes propenden para mejorar la legislación hoy vigente, porque claramente y haciendo alusión a un dictamen de la Corte de Apelaciones de Valdivia que obliga a la empresa Essal a tener una mirada más integral del servicio de agua potable que entrega en cada ciudad, no solo desde el punto de vista de que si entrega el agua potable propiamente tal, sino todos sus sistemas y subsistemas deben estar de acuerdo a esa calidad, no solo está referido al estándar de la transparencia y que sea agua potable.

Quiero saber su opinión respecto de esa situación. Para mí sería un agrado poder escuchar que efectivamente vamos en esa línea, porque creo que esa es la línea, que hoy ninguna empresa que tenga una concesión de este nivel puede hacer un desvío y no cumplir con el rol fundamental, que es dar seguridad alimentaria, en este caso, del agua potable.

Por eso, creo que hay que preguntar cuánto es el aumento de recursos que usted está solicitando para este ejercicio presupuestario y si viene incluido en el proyecto de la Ley de Presupuestos del 2020. ¿Cuánto se mejoraría el ejercicio que me imagino sería para fiscalización que sea integral?

Además, quiero saber si esa fiscalización integral está recogida en el proyecto de ley que está en el Senado y que recoge los diferentes proyectos que se han presentado durante este último tiempo, a través de la Cámara de Diputados.

Esa pregunta es clave. Creo que esa mirada debe ser integral, no solo de la entrega del agua transparente.

Por otra parte, ¿tiene algún antecedente respecto de que la Contraloría está solicitando una revisión exhaustiva de las auditorías realizadas por la superintendencia? ¿Sienten que efectivamente se hizo menos de lo que tenía que realizarse o está detectando vacíos legales en esta solicitud?

Asimismo, la gente de Osorno quedó suficientemente herida, humillada por este episodio. Tomando las palabras del Presidente de la República

sobre que se iban a aplicar el máximo de sanciones posibles, ¿cree que el tema de la caducidad va a ser una realidad?

Lo último que creo que hay que preguntar tiene que ver con que nosotros fuimos testigos de la falta de seguridad en las plantas de tratamiento del agua potable y es una situación que, a todas luces, pareciera ser obvia después de todos estos incidentes, pero la verdad es que no había ninguna seguridad para darle tranquilidad a la población.

El diputado señor **ESPINOZA**, precisó: Señorita Presidenta, quiero plantearle algo que me parece importante dejar claro desde el primer día.

Respecto de las invitaciones, quiero señalar al señor Secretario, por intermedio de su señoría, que no se trata de no querer invitar a otras personas, porque si empezamos a abrir el tema a materias distintas, el día de mañana también voy a pedir que veamos cuándo se privatizó el agua en Chile y quiénes fueron los responsable de aquello; sin embargo, ese no es el objetivo de esta comisión. La comisión tiene objetivos bastante claros y concretos. Tengo plena claridad también en los planteamientos que he hecho, así como lo hizo la diputada. Nadie me criticó cuando en su momento dije que estas empresas sanitarias, por años y transversalmente en los gobiernos, han estado protegidas en Chile. Es cosa de ver quiénes integran sus directorios, de allá y de acá. Entonces, desde ese punto de vista, quiero ser claro de que no se trata de que no se investigue hacia atrás, porque me da lo mismo. Sé que siempre esas empresas han contado con el beneplácito desde nuestras propias organizaciones fiscalizadoras.

Por ello, espero que el señor Secretario determine los alcances de estas comisión y veamos a quiénes vamos a invitar en el futuro, porque si empezamos a abrir el ámbito de investigación indefinidamente, terminaremos con una comisión que no cumplirá con su objetivo en 90 días. Personalmente, espero que ello se cumpla, porque fue creada en función de lo que ocurrió en Osorno, y en ese marco hay que establecer los criterios de invitaciones y de las exposiciones, como la de hoy, la cual, a mi juicio, ha sido bastante completa, a pesar de que no coincido en un ciento por ciento con ella.

El diputado señor **JÜRGENSEN**, manifestó: Señorita Presidenta, no me atrevería a responsabilizar a ningún gobierno, porque se trata de un tema de Estado que quedó de manifiesto. Lamentablemente, la ciudad de Osorno y sus 200.000 habitantes son los que sufrieron. Quedó de manifiesto que es un servicio público crítico y vulnerable. Creo que apuntar en la línea de robustecer a una superintendencia con un presupuesto como corresponde para realizar una fiscalización adecuada es esencial.

Para los diputados que estuvimos en terreno y logramos ver con nuestros propios ojos la precariedad con que operaba la planta de Essal, es algo que llama tremendamente la atención. Junto con el diputado Hernández estuvimos en el lugar y pudimos ver el punto de captación desde la sentina hasta la planta que finalmente filtra el agua, la trata para que sea potabilizada y se distribuya.

A través de una fiscalización que hicimos en septiembre de 2018, nos enteramos, a través de una auditoría que se hace a la planta de Essal, de diversas observaciones que debían ser corregidas o subsanadas a septiembre de este año. Entonces, la pregunta es si dentro de esas observaciones se exigían medidas que pudieran haber evitado ese problema, para que si se hubiese producido algún escurrimiento de algún combustible u otro contaminante no llegara al agua potable o al punto de succión de esta. Eso llama tremendamente la atención en la fiscalización que hicimos en terreno. Me gustaría saber si ese punto específico fue mencionado en algún informe o en alguna fiscalización que se hizo por parte de la Superintendencia, quizá no en ese periodo, sino incluso antes, que tiene que ver con algo súper simple. Esa planta tiene más de 40 años, incluso la conocía cuando yo aún estaba en el colegio. En el punto de captación, donde están las sentinas, hay un muro de contención que está justamente ahí, para que cualquier vertimiento desde arriba sea contenido y no ingrese al punto de succión para que desde ahí pueda ingresar al sistema de filtración. Pero eso estaba perforado, intervenido, no sé por qué razón. Si eso no hubiese estado perforado, el combustible, que se derrama hacia el punto de las sentinas, hubiese quedado retenido allí y no habría sido succionado hacia el sistema de filtración, por lo tanto el problema no hubiese ocurrido.

Específicamente, me gustaría conocer ese y otros puntos más que han sido observados en una fiscalización anterior, porque hubiesen evitado todo el problema y nosotros estaríamos con la tranquilidad de que la fiscalización que se realiza va en la línea correcta, cual es darle certeza y seguridad al consumidor de agua potable en Osorno.

Además, tengo una serie de preguntas respecto de las cuales, si a usted le parece y se adopta el acuerdo en tal sentido, se puede oficiar directamente a la Superintendencia, a fin de no quitar tiempo y el superintendente tenga lugar a las respuestas.

El diputado señor **KUSCHEL**, dijo: Señorita Presidenta, en primer lugar, respecto de mi atraso a esta sesión, quiero informar que me encontraba en otra comisión a la misma hora, en razón de lo cual pedí al diputado Schalper, quien entiendo debe haber venido, que me reemplazara en esta sesión para que no fracasara, la cual me interesa mucho.

Además de todas las preguntas formuladas por los señores diputados, dado que ahora se anuncia una inversión interesante de parte de Essal en la Región, quiero saber en qué situación se encuentran todos los sistemas en que Essal sirve en forma monopólica en distintas comunas. Asimismo, quiero solicitar a la Superintendencia una correlación de esa inversión con las sanciones y observaciones que cada vez ha ido haciendo. Por ejemplo, si la superintendencia señala que el agua está saliendo sucia, obviamente habrá una inversión para limpiar el agua en esa observación, y lo mismo si hay un problema de alcantarillado en el tiempo. Aquí se ha informado desde 2014 a 2019. Quiero saber si en el transcurso del tiempo esas inversiones, que son cuantiosas, van dirigidas efectivamente a esas observaciones o a otras. En ese sentido, comparto la idea del diputado Santana en cuanto a la importancia de que nos digan cuáles son los temas de esas observaciones, porque puede ser que jamás se haya observado lo que finalmente terminó provocando el problema, o más bien la crisis, la cual no es única. También, me gustaría solicitar información sobre la

inversión realizada en cada una de las comunas, señalando el año de su realización. Ojalá se informara sobre todas las inversiones, porque las inversiones antiguas pueden colapsar con el tiempo. Asimismo, saber si hay alguna observación de las sanciones u otro tipo de alcances que no impliquen necesariamente sanciones, porque entiendo que los inspectores solicitan que haga los arreglos correspondientes, sin necesidad de que haya una sanción firme en eso. No creo que todo dé origen a una sanción. ¿Existe esa correlación?

Además de la inversión que se acaba de anunciar, deseo que nos informe acerca de las inversiones adjudicadas a cada una de las comunas. No tiene que quedar ninguna comuna abandonada, porque el tema de Essal es casi generalizado en las comunas de la región en donde existe el servicio, pero nosotros estamos hablando de las cuatro o cinco comunas con los casos más críticos. Sin embargo, podemos tener problemas en otras partes, por eso no debemos descuidar ninguna de las comunas donde está presente Essal.

La señorita **NUYADO**, doña Emilia (Presidenta), indicó: Al revisar el informe que nos entregaron hoy y respecto de la línea de tiempo que se debió hacer, considero que durante los diez días que la comuna estuvo sin suministro de agua, hubo familias que estuvieron ese mismo período sin agua. Por lo tanto, la empresa concesionaria Essal debió haber entregado el agua y, en ese caso, la superintendencia debió haber fiscalizado esa entrega de agua.

¿Por qué ocurrió eso? ¿Fue debido a la información que iba entregando la empresa? ¿Por qué el intendente no declaró zona de catástrofe la comuna?

En la línea de tiempo, usted señaló que se incorporó una cantidad de estanque que, luego de llegar a las 249 unidades, siguieron siendo insuficientes. Sin embargo, si revisan, al quinto o sexto día, solo se tenían 102 estanques, que eran insuficientes. Por lo tanto, la superintendencia dejó de fiscalizar que la empresa privada, cualquiera hubiese sido la forma, debió haber entregado el agua a todas las familias de la ciudad. Lo grave es que durante los diez días, hubo familias que no lograron disponer de agua. Al día de hoy, aún existe la preocupación de muchas de aquellas familias por no sentir que tiene agua potable.

Como preguntó el diputado Hernández, ¿qué calidad tiene el agua que se está entregando? Ustedes señalaron que es ciento por ciento potable. Pero como aún existe duda en la ciudadanía, ¿cómo pueden garantizar que, efectivamente, es agua potable?

Por otra parte, valoro el esfuerzo del municipio de Osorno por la pronta atención, que no está dentro del diagnóstico que nos entrega. Solo consideran lo hecho por la empresa Essal y la totalidad de los estanques fueron incorporados por el municipio o la empresa privada, que no se declara en el detalle que nos mostraron. Por ende, también tengo preocupación al respecto, porque el municipio dispuso de recursos para contar con estanques y atender esta grave situación. No fueron dos días, fue una situación irresistible para las familias disponer de agua. Asimismo, valoro el esfuerzo de

otros municipios para entregar agua a muchas familias que requerían de este vital servicio.

¿Por qué durante el quinto día no se entregó, no se garantizó ni se fiscalizó, a pesar de que muchas familias se encontraban sin agua? ¿Ustedes solo se basaron en la información que les entregaban? ¿Por qué las autoridades regionales no solicitaron recursos, entendiendo que era una emergencia, que era urgente disponer de aquellos estanques en todas las cuadras de las poblaciones y lugares más apartados de la comuna de Osorno? ¿Por qué cree que aquello no sucedió?

También mencionaron que se encargó una auditoría, la cual tenía ciertos indicios y daba con certeza antecedentes de que la situación de la empresa Essal no era la mejor, pues como existía una precariedad en la toma de agua el sistema no iba a funcionar.

¿Por qué esperaron tanto tiempo como para haber dispuesto mayores sanciones respecto de la situación que estaba ocurriendo?

No cabe duda, entre los parlamentarios del oficialismo como de oposición, de que hay que caducar la concesión a la empresa. Sin embargo, no es responsabilidad de la superintendencia, sino del Presidente de la República, quien tendrá que tener los antecedentes suficientes para tomar una determinación. Es lo que la ciudadanía está solicitando. En diversas movilizaciones ha planteado que se deben caducar los servicios que la empresa presta.

El señor **RIVAS**, respondió: Presidenta, tenemos la mejor disposición para responder cada una de las preguntas.

En cuanto a las multas de Essal, dado el crecimiento importante de las sanciones durante 2019, obedece a una razón difícil de ver y explicar en la presentación. Más bien tiene relación con un criterio respecto de los reboses de aguas servidas en las plantas elevadoras.

En la Región de Los Lagos y de Los Ríos hay un problema enorme del cual ustedes deben estar al tanto, y que dice relación con las aguas lluvia que ingresan a los colectores de alcantarillado. La legislación sanitaria no permite el ingreso de aguas lluvia a las redes de alcantarillado, por cuanto son dimensionadas, exclusivamente, para aguas servidas y, cuando llueve, lamentablemente, las aguas lluvia se meten a las redes de alcantarillado de aguas servidas, que están diseñadas solo para recibir aguas servidas. Lamentablemente, en la región de Los Lagos, las lluvias son importantes, por lo tanto, los caudales de aguas servidas, muchas veces, crecen al doble o al triple cuando llueve.

¿Qué sucede con la infraestructura de aguas servidas, como las plantas elevadoras de aguas servidas? Las plantas elevadoras de aguas servidas colapsan con el ingreso de aguas lluvia, que son de responsabilidad del Estado, no de las empresas sanitarias. Pero como esas aguas lluvia ingresan a las plantas elevadoras de aguas servidas, estas colapsan y dan origen a reboses.

Muchas de las sanciones que hemos cursado a la empresa Essal, tienen que ver con esos reboses de aguas servidas. Lamentablemente, la ley que tenemos es un tanto laxa respecto de determinar cuál es ese incumplimiento de aguas servidas; cuánto tiene que llover es un parámetro que no está normado, pudiendo ser 5, 10 o 100 milímetros. Uno puede sancionar cuando falla una vez por 1 segundo, por 5 segundos, por 10 minutos, por una hora, por un día o por un mes. Nada de eso está normado; por lo tanto, hemos avanzado, definiendo criterios para sancionar los reboses de aguas servidas cuando realmente no corresponde, pero muchas veces es difícil llevarlos a cabo.

A fines de 2018 e inicios de 2019, tratamos de hacer un cambio en los criterios para ser más estrictos en la aplicación de la legislación. Eso dio origen a que en ese periodo de discusión las sanciones estuviesen un poco congeladas. Nosotros tenemos –y el fiscal lo puede confirmar- plazos extensos para sancionar. Estamos hablando de dos años y hasta cuatro años para aplicar una sanción.

En ese sentido, tenemos poco personal y pocos abogados para hacernos cargo de la enorme cantidad de sanciones. Por lo tanto, no es extraño que desde que se produce un incumplimiento pueda pasar un año o más para que se inicie ese proceso, porque no tenemos disponibilidad.

La explicación de ese salto es que durante este año se redefinió el criterio de sanciones y, como se liberó el cuello de botella que representaba definir ese criterio, aparecieron bastantes más sanciones que en los años anteriores, ya que había solo seis o siete sanciones. Eso es menos que el promedio, porque no estábamos sancionando los temas de aguas servidas y había que redefinir ese criterio. La explicación es un tanto engorrosa y pido disculpas por ello, pero es la explicación técnica.

Respecto de los generadores, es un tema que no logré explicar en un comienzo. Como Superintendencia, hemos realizado muchas fiscalizaciones en Osorno, en particular a la planta de tratamiento de agua potable. Debo reconocer que ninguno de nuestros fiscalizadores se dio cuenta de lo que ahora todo el mundo se pregunta, en el sentido de cómo no se dieron cuenta, si era tan evidente. Claramente, si uno va al lugar, ya con los hechos consumados, se puede decir que eso era evidente. Nuestros fiscalizadores no lo vieron, pero no puedo crucificarlos por ello, porque tampoco lo vieron el auditor experto, ni la empresa sanitaria ni la empresa de ingeniería que la apoyaba. Eso quiere decir que hay algo por lo cual no lo vimos. La respuesta que tenemos es que nos falta una mirada integral. Hemos dicho permanentemente que una de las grandes lecciones que hemos aprendido es que debemos tener esa mirada integral.

¿Por qué no tenemos esa mirada integral? Porque esto opera muy sectorialmente. Nosotros, que somos parte del sector sanitario, velamos para que haya continuidad y calidad de servicio, porque todos los temas eléctricos y de manejo de combustibles están alojados en otro sector. Como trabajamos en silos, no tenemos una mirada integral. Otro sector, que en este caso es la SEC, ve los temas de combustibles.

Nuestra legislación se preocupó de algo que creo que estuvo muy bien, cual es procurar la continuidad de servicio. Por lo tanto, como una planta de

tratamiento de agua potable que sufre un corte de energía eléctrica no puede parar, exigimos a todas las empresas sanitarias que tengan equipos generadores ante eventos de cortes de energía, para que la planta de tratamiento pueda seguir funcionando. Esos equipos generadores deben estar siempre disponibles, pero tienen su propio sector que los norma y regula, que es la SEC.

¿Qué miramos de un equipo generador? Como en nuestro sector nos preocupa la continuidad del servicio, vamos a fiscalizar y vemos lo siguiente: ¿Existe un equipo generador? Existe, chequeado. ¿Tiene un estanque de combustible que abastezca ese equipo generador? Si está, chequeado. ¿El equipo generador funciona? Lo hacemos funcionar. Por lo tanto, si funciona, para nosotros el chequeo está realizado. Pero, si ese equipo generador no tiene los permisos, ni un pretil de contención, está ubicado en un lugar que no es afortunado, la verdad es que no lo estábamos viendo, porque nunca había sido de nuestra competencia. Sin duda, ahí está nuestro error y debemos corregirlo, porque no lo estábamos viendo. Nuestra gente tiene otras cosas en su chip, pero no los equipos generadores, y esa es la explicación.

En relación con otra pregunta que hizo el diputado Espinoza, lamentablemente nuestra legislación no puede prohibir que la empresa sanitaria ocupe el equipo generador de respaldo que nosotros mismos le hemos pedido que utilice como equipo generador permanente, porque la empresa sanitaria hizo su ecuación de operación y concluyó que le salía más conveniente tener un equipo generador en uso. Eso es completamente válido y la legislación no lo prohíbe. Por supuesto, nuestro espíritu siempre fue que el equipo generador sea de respaldo, pero no cometieron ninguna falta en ese sentido. La falta estuvo en que si ese equipo generador se estaba utilizando permanentemente, obviamente debería haber cumplido con todas las medidas de seguridad y los permisos, cuestión que no verificamos. En ese sentido, hago una autocrítica. La SEC tampoco había fiscalizado que se cumpliera con todos esos instructivos, que las cañerías fueran adecuadas, etcétera. Hay una serie de normativas que no fiscalizamos. Entonces, aprovecho de responder esas dos preguntas. Primero, la empresa sanitaria tiene la libertad de ocupar un equipo generador permanentemente, porque la ley no lo prohíbe. Y, segundo, nuestra autocrítica es que deberemos tener una mirada más integral, porque nadie vio eso. Evidentemente, eso pasa por algo que tenemos en nuestro chip, por la manera de fiscalizar.

Cabe manifestar que los fiscalizadores de la Superintendencia de Servicios Sanitarios siguen una carrera que no se estudia en ninguna parte. Ellos deben fiscalizar temas de agua potable y de aguas servidas, pero las competencias técnicas en agua potable son muy distintas a las que se requieren para las aguas servidas. El hecho de que uno sea experto en tratamiento de agua potable no significa también que deba serlo en tratamiento de aguas servidas, ni en manejo de combustibles ni de equipos generadores.

Para comenzar, responderé las preguntas del diputado Labra. La primera de ellas hacía referencia a cómo podíamos asegurar la calidad del agua potable en la llave, respecto de los edificios donde hay estanques de agua potable.

En cuanto a ello, tenemos que aclarar que nuestra legislación sanitaria establece obligaciones de las empresas sanitarias hasta ciertos límites físicos,

los cuales son el arranque y el medidor de agua potable de las viviendas. Desde ese punto hacia adentro -de una vivienda, de un edificio o de cualquier instalación- la responsabilidad es del usuario o cliente. Por lo tanto, cualquier estanque que esté dentro de un edificio es de responsabilidad es de los propios usuarios o clientes de dicho edificio. No se le puede exigir a la empresa sanitaria que asegure la calidad en esos estanques porque son propiedad privada y, como dije, son responsabilidad de los propios vecinos.

El diputado Labra pregunta también respecto de si no existe capacidad de fiscalización por parte del Estado. Como superintendencia de Servicios Sanitarios hemos dicho en otras oportunidades, y en la misma presentación, que tenemos una capacidad de fiscalización acorde a los recursos de los que disponemos, que en el caso de Essal corresponden a 4 fiscalizadores para atender 33 sistemas, y hacemos fiscalizaciones preventivas. Mencionamos en esa lámina del orden de 45 fiscalizaciones entre 2018 y 2019. Si esa capacidad es suficiente o no, por supuesto que es una discusión bastante valiosa, sobre todo para nosotros porque necesitamos hacer más fiscalización. No es suficiente lo que estamos haciendo. Por lo tanto, nuestro compromiso es mejorar nuestro modelo de fiscalización, incluso considerando los mismos recursos con que contamos hoy.

Respecto de la otra pregunta que nos hizo en cuanto a quién paga los camiones aljibe, la verdad es que ese tipo de emergencias es llevado adelante por otra instancia, que es un Comité Operativo de Emergencia regional, COE, en donde la gobernación regional es la que gestiona toda esta emergencia. Por lo tanto, no tenemos la capacidad de responder quién pagó por todos esos camiones aljibe. Hubo muchos que llegaron y que puso la empresa, pero otros tantos fueron puestos por distintos organismos. Por ende, no le puedo dar esa respuesta, pero sí le puedo decir que a nuestro entendimiento la gobernación iba a hacer todos los cobros que correspondieran a camiones aljibe a la empresa sanitaria. Eso es lo que entendimos, pero habría que confirmar con ellos si realmente fue así.

El diputado también nos consultó si las multas que se mostraban ahí eran efectivas. Eso es así. En el cuadro que indicamos en la presentación pueden ver que son multas a firme, son multas que se hicieron efectivas. Hay más procesos en curso, pero que no estaban señalados en la presentación.

También planteó su inquietud en cuanto a cómo no nos dimos cuenta de lo del equipo generador. Esa pregunta fue respondida anteriormente y nuestra autocrítica es que necesitamos una mirada más integral al momento de fiscalizar. Estamos trabajando con la SEC en pensar en firmar algún convenio y ya hemos hecho fiscalizaciones con ella para justamente tener una mirada más integral.

Por otra parte, el diputado Kuschel nos preguntó si las inversiones que anuncia Essal tienen correlación con las sanciones y las inversiones comprometidas. Esos 215 o 220 millones de dólares que van a solucionar los problemas.

La verdad, señor diputado, es que todavía no podemos responder esas preguntas todavía, porque las inversiones que anunció Essal a través de la prensa y que nos señaló en su parte escrita, es una redacción bastante escueta donde anuncian los 150.000 millones de pesos, pero no hay un detalle de qué obras

corresponden a esos 150.000 millones. Por lo tanto, no tenemos claridad todavía exactamente a qué obras corresponden y no sabemos qué problemas van a solucionar con esa inversión.

Sin embargo, en los próximos días y semanas vamos a seguir con este proceso, que es un debido proceso, en donde hay una instancia probatoria en que la empresa nos va presentar más información y, por supuesto, vamos a discutir este plan de inversiones de 150.000 millones, que todavía no tiene un detalle hacia nosotros. Probablemente ellos lo tienen y nos van a presentar dicho detalle.

Respecto de las preguntas del diputado Jürgensen, sobre la auditoría de octubre de 2018, si se exigieron medidas que hubiesen evitado este problema y si alguna fiscalización de la SISS detectó el problema, aquí repetimos la respuesta que dimos la sesión anterior, en donde lamentablemente la auditoría no detectó esos problemas y nosotros, como SISS, tampoco los detectamos, así como tampoco los detectó la empresa Essal ni la empresa de ingeniería que asesoró a Essal. Es decir, cuatro instituciones técnicas no fuimos capaces de detectar la ubicación de este equipo generador.

Esa es la autocrítica a la cual hacemos mención, en el sentido de que debemos reforzar nuestra mirada integral y no estamos apoyando con otras organizaciones como SEC, salud, medio ambiente, para tener una mirada integral de las cosas y no solo esta mirada sectorial que teníamos.

Solo reforzar el mensaje, cuando vamos a fiscalizar nos preocupamos de la continuidad de operación del sistema y, por lo tanto, las plantas de tratamiento y cualquier infraestructura sanitaria tiene que garantizar su continuidad cuando se corta el suministro eléctrico. Entonces, nuestro foco de fiscalización en este caso particular de la planta de tratamiento Caipulli era ver si había un equipo generador ante un corte de energía eléctrica. Tenemos nuestra pauta: ¿Hay equipo generador? Sí, hay equipo generador. Y hacemos el chequeo, vemos que ese equipo generador esté en funcionamiento, se prueba dicho equipo y si está en funcionamiento también se hace el chequeo y vemos si tiene un abastecimiento de petróleo que satisfaga en cantidad y por supuesto que eso también lo chequeamos y cumplía. Pero no miramos la parte que fue lo que falló, en el sentido de que era riesgosa, que no tenía pretil, etcétera.

El diputado Jürgensen quedó de oficiarnos una serie de preguntas y esperamos a que lleguen para responderlas.

En cuanto a las preguntas del diputado Alejandro Santana, respecto del aumento de sanciones a Essal, durante la sesión anterior explicamos que justamente en el último año, por un tema de definición de criterios de uso de *bypass* de plantas elevadoras de aguas servidas, logramos definir ese criterio y se liberaron muchas sanciones. Por eso, el último año hubo un crecimiento de sanciones.

Sobre el número de visitas a la planta de tratamiento de Caipulli y cuántas visitas no dieron resultado, específicamente a la planta de tratamiento de Caipulli durante 2018 y 2019 hasta antes de la emergencia, realizamos 5 fiscalizaciones y no hubo medidas que se instruyera adoptar a la empresa sanitaria, porque, más bien, las fiscalizaciones y las medidas se habían adoptado en la auditoría

que se hizo en octubre de 2018. En dicha auditoría se detectó un listado largo de ciertas anomalías, deficiencias y hallazgos que había que corregir y que tenían plazo de corrección a septiembre de 2019.

Por lo tanto, después de la crisis de Osorno en agosto y septiembre ya hemos realizado dos fiscalizaciones donde hemos chequeado que la empresa está corrigiendo parte de los hallazgos que fueron detectados en las auditorías de 2018. Por ejemplo, se instalaron medidores de caudal en la planta de tratamiento de agua potable, que fue una falencia que se había detectado, están en una etapa de calibración, y se está poniendo una rejilla protectora en la bocatoma misma donde van ubicadas las bombas dentro del río Rahue.

Respecto de cuál es la actitud de Essal en el tiempo, en el sentido de que el diputado Santana planteó que era un comportamiento empresarial tener reiteradas fallas, etcétera, la respuesta es que su comportamiento es acorde con las sanciones que están siendo aplicadas y, como se dijo, hemos aplicado decenas de sanciones a la empresa Essal en estos últimos años y su comportamiento refleja, de alguna manera, esa enorme cantidad de sanciones.

En cuanto a las consultas del diputado Espinoza, sobre las multas finales, cuánto es el porcentaje que termina bajando las multas iniciales, tenemos los datos año a año, pero quiero dar a conocer dos datos que a nuestro juicio son relevantes: en primer lugar, de todo el universo de procedimientos y de multas que llegan a tribunales la Superintendencia de Servicios Sanitarios logró acreditar, y ganar en definitiva, porque es un juicio, el 96 por ciento de los casos entre 2010 y 2018. Eso nos pone orgullosos, porque da cuenta de que nuestro trabajo de fiscalía es serio, es relevante, porque el 96 por ciento de los casos los logramos ganar.

Ahora, respecto de cuánto bajan las multas en esto, que es un debido proceso entre la empresa y la Superintendencia de Servicio Sanitarios, antes de que llegue a tribunales, las estadísticas de los últimos cinco años señalan que en 2015 en el 93 por ciento de los casos no hubo rebaja alguna, después se judicializan y ahí ganamos el 96 por ciento; en 2016, el 96 por ciento no hubo rebaja; en 2017 se rompe con la tendencia, porque hubo una baja importante y el 61 por ciento no recibió rebajas; pero luego se comenzó a retomar indicadores más razonables respecto de los años anteriores, pues en 2018 solo hubo rebaja en el 15 por ciento de los casos, es decir, en el 85 por ciento de los casos no hubo rebaja. Ahora, a la fecha, durante 2019, un 75 por ciento de los casos no ha sufrido rebajas y debo decir que ese 75 por ciento también está bastante influido por algo que comentamos durante la sesión anterior, que es que tuvimos un cambio de criterio en el uso de *bypass* y tuvimos que revertir un criterio que habíamos adoptado incorrectamente. Por eso hubo una baja sustantiva en una de las multas, lo que hace bajar bastante ese porcentaje a un 75 por ciento. Pero creemos que estamos en torno al 85 o 90 por ciento de multas que no son rebajadas y que, posteriormente, en un 96 por ciento de los casos se logra mantener en tribunales.

La segunda pregunta del diputado Espinoza tiene que ver con el uso de generadores, es decir, si no fue pesquisado por nosotros. Le contestamos que nuestra legislación no prohíbe el uso de generadores. ¡Ah!, pero ya estaba respondida, perdón.

Después nos preguntó respecto de una entrevista que dio el gerente general a Essal, a los medios de comunicación, al diario La Tercera y al diario El Mercurio, y nos pregunta su opinión. Pero la verdad es que nosotros no podemos comentar ese tipo de noticias, porque estamos en un proceso en curso, por lo tanto, nuestros comentarios van a ser después, formalmente, en este proceso que tenemos, que es un debido proceso, en donde nosotros formularemos, finalmente, los cargos y ahí comentaremos las opiniones de Essal.

Respecto de las sanciones de Essal, también consultó respecto de por qué había subido mucho el 2019. Ya estaba explicado por este cambio de criterio y que teníamos acumulado un buen grupo, y por eso es que se liberaron en 2019.

Respecto del plan de inversiones que compromete Essal por estos 215 millones de dólares o 155.000 millones de pesos, también consultó si es que hay exigencias vinculantes a Essal por estas inversiones. Pero la verdad es que es una respuesta parecida a la que ya habíamos dado anteriormente. Nosotros, recién ahora, vamos a tener reuniones con ellos para entender el detalle de este plan de inversiones que están proponiendo.

No obstante, la idea va a ser comprometer este plan de inversiones en el plan de desarrollo. El plan de desarrollo es, tal vez, el instrumento, la herramienta más poderosa con la que cuenta la Superintendencia de Servicios Sanitarios y en general el sector para obligar a las empresas sanitarias a invertir, porque en el minuto en que están en el plan de desarrollo, es una obligación de las empresas sanitarias, por lo tanto, nuestras expectativas es que todo este plan de inversiones que está prometiéndolo la empresa Essal queden contenidos en un plan de desarrollo para que sea exigible.

Respecto de las preguntas del diputado Hernández. Diputado, usted nos pedía aclarar ese 82 por ciento que mostramos en un gráfico, en donde se decía que el 82 por ciento del agua se utiliza en labores agropecuarias y que eso podría no ser así, según información que manejaba el MOP. Esa información la obtuvimos de fuentes formales de la DGA, es decir, vienen del MOP; de la disponibilidad de agua dulce, efectivamente, ese 82 por ciento es información oficial que nosotros hemos recogido; y el 82 por ciento del agua dulce se destina a actividades agropecuarias. Esa información es la que nosotros rescatamos de una fuente oficial de la DGA.

Por supuesto que todos los años esa relación puede ir cambiando; habría que ver si hay algún dato del 2018 o 2019 que modifique esa cifra. En cualquier caso, creemos que no debería variar mayormente ese orden de magnitud, en torno al 80 por ciento de uso de agua en actividades agropecuarias.

El diputado Hernández también nos planteaba su inquietud respecto de que, si bien, el sector sanitario puede mostrar altas coberturas de agua potable y alcantarillado, pero aun así veía que nos quedábamos atrás respecto de los resultados que estamos obteniendo como esta crisis de Osorno, y otras crisis que han ido apareciendo, como reiterados cortes y, por lo tanto, ahí viene la pregunta, si es que estamos tratando de tener una mirada más integral y cuál es mi opinión al respecto.

Diputado Hernández, le quiero comentar que, efectivamente, nosotros hicimos nuestra autocritica -era parte de nuestras lecciones aprendidas-, de que necesitamos tener esta mirada más integral que ya hemos señalado reiteradamente; nos queremos hacer acompañar por otra superintendencia, en particular con SEC, que era una de las temáticas que dio origen al problema; por lo tanto, eso ya lo estamos trabajando, queremos firmar convenios con SEC para recoger esa mirada.

También, como Superintendencia de Servicios Sanitarios, hace casi dos años estamos trabajando en un proyecto que se llama Agenda del Sector Sanitario 2030, en donde tenemos doce proyectos que van a permitir mejorar todo el ámbito de gestión del sector sanitario y, por lo tanto, nos pusimos como foco el año 2030. Probablemente, en algunos temas vamos a tener que acelerar bastante el paso, porque parte de esos doce proyectos tienen que ver con el reusar las aguas tratadas; con infraestructura multipropósito para tener mayor robustez en los sistemas productivos de agua potable; en normas de calidad de agua potable hay muchos proyectos que estamos viendo en esta agenda 2030, que ya estamos impulsando que, probablemente, vamos a tener que acelerar bastante para hacerlo el 2020 y no para el 2030; pero nosotros estamos trabajando hace dos años en poder dar un nuevo paso en el sector sanitario, porque, si bien, alcanzamos ciertas metas que nos dimos en los años 80 y 90, hoy el país tiene otras necesidades y tenemos que también acoger esas nuevas necesidades.

También nos preguntó por qué la Contraloría General de la República nos está solicitando actualmente las auditorías, la verdad, señor diputado, que la Contraloría General de la República permanentemente nos solicita análisis, información, y es su trabajo auditarnos permanentemente; por lo tanto, para nosotros no es muy distinto de lo que viene sucediendo desde los veinte y tantos años de existencia de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, más aún, cuando aparecen estas lamentables crisis por la cual estamos reunidos en donde nos piden más información y más auditoría.

Por lo tanto, para nosotros esto es algo que forma parte del quehacer de las instituciones del país y la Contraloría siempre nos pide auditorías, más aún, después de este tipo de emergencias.

Finalmente, señora Presidenta, sus preguntas. Nos preguntó respecto de estos diez días, por qué no se le dio agua a la gente. Nos pregunta directamente eso. La respuesta es que bajo nuestro entendimiento y dada la crisis, el agua si se les dio, pero de la manera en que la ley lo establece ante este tipo de emergencia, que es con suministro alternativo. Un suministro alternativo que en los primeros dos días partió bastante lento, pero al segundo día se estabilizó y logramos obtener agua continuamente en todos los estanques de suministro alternativo.

Indudablemente que es una situación de emergencia y es una situación tremendamente compleja e incómoda para las familias, pero eso es lo que contempla nuestra legislación. En este tipo de crisis, al menos, hay que tener un suministro alternativo para que la gente tenga agua para beber. Y eso fue lo que se implementó a partir del segundo día; los primeros dos días hubo bastantes problemas y tomó tiempo en implementarlo.

Después nos pregunta por qué no se declaró zona de catástrofe. Lamentablemente, no es competencia de la Superintendencia de Servicios Sanitarios declarar zona de catástrofe, por lo tanto, no le podemos dar esa respuesta.

También nos pregunta por qué la ASIS no hizo supervisión siendo que hubo muchos días sin agua. La verdad es que nosotros, puede ser que no hayamos cumplido con las expectativas de supervisión, desde el primer día viajamos a la zona, y yo, personalmente, viajé a la zona y estuvimos en un quipo permanente, en promedio nueve fiscalizadores, durante los diez días; hicimos una serie de labores de supervisión: primero, supervisamos que el suministro alternativo funcionara, es decir, estuvimos viendo y recorriendo en terreno que se pusieran la cantidad de estanques alternativos en los puntos que se habían prometido; en segundo término, que se respetaran las ventanas de suministro por red. Eso era por dos horas al día, entonces, nos repartíamos, íbamos viendo en toda la ciudad que eso fuera ocurriendo y cuando no ocurría, alertábamos; también estuvimos presente en todo momento, todos los días y varias veces las 24 horas en la planta de tratamiento de Caipulli, viendo de primera fuente que se cumpliera el cronograma de trabajo para superar la crisis.

En primer término estaban el lavado de toda la infraestructura contaminada y el reemplazo de los filtros, y después la llegada de las placas en los floccodecantadores. Estuvimos permanentemente presentes en la bocatoma del río y creemos que hubo supervisión de la superintendencia con esas nueve personas de manera permanente. Nos fuimos rotando porque el desgaste fue enorme, muchas veces no dormimos y trabajamos 24 horas seguidas. Entendemos que no cumplimos con las expectativas, pero sí hubo supervisión.

Otra duda. ¿Cómo podemos asegurar que el agua que se suministró en esos diez días de crisis fue potable? La verdad es que, en ese tipo de crisis, relacionadas con la calidad del agua potable, las riendas las toma la cartera de Salud, que instaló un laboratorio en la ciudad en donde analizó permanentemente las muestras de cada etapa del proceso de producción de agua potable, primero en la planta de tratamiento Caipulli, después en los estanques de distribución y, una vez que el agua empezó a pasar a la red, se tomaron muestras en la red misma. Por lo tanto, Salud estuvo controlando permanentemente la calidad del agua distribuida a través de la red.

Adicionalmente, cada camión aljibe que entregaba agua en los estanques de suministro alternativo era controlado por Salud en un punto ubicado en la plaza de armas de Osorno. Por lo tanto, hubo un control permanente.

Nosotros también controlamos con nuestros instrumentos, que son bastante más sencillos, porque son instrumentos *on line* que llevamos a terreno, mediante los cuales medimos presión y cloro residual. Este último es un muy buen parámetro para saber si el agua está contaminada o tiene algún problema de potabilización. Hicimos cientos de muestreos durante esos diez días, tanto en la red como en las casas. Con esas muestras pudimos asegurar que esa agua era potable.

La diputada también nos preguntó por qué no se contabilizaron los numerosos estanques que puso el municipio. Reitero que la Superintendencia de Servicios Sanitarios no era la responsable de llevar adelante esa

emergencia, sino que se había constituido un COE (Centro de Operaciones de Emergencias) liderado por el intendente. Por lo tanto, la contabilización de estanques la hacíamos desde nuestro ámbito, que es el de la empresa sanitaria.

Agradecemos enormemente que el municipio haya puesto a disposición esa gran cantidad de estanques, pero, como le indico, la contabilización corresponde a la empresa sanitaria y la Superintendencia de Servicios Sanitarios debe velar por que la empresa sanitaria entregue su propia información.

Entiendo que la Intendencia llevaba un control absoluto de todos los estanques, pero, en lo que nos compete como superintendencia, solo podemos dar fe de aquellos que puso la empresa sanitaria.

También nos preguntó si nos basábamos en la información que entregaba la empresa Essal. En ese caso hubo bastantes problemas con la información. En un comienzo hicimos caso a la información que nos entregaba la empresa sanitaria. Nos estábamos recién armando en la emergencia, por lo cual la primera información que recibíamos era de la empresa sanitaria, y esa era la que transferíamos.

Posteriormente, cuando comenzamos a ver que esa información era errática y cambiante, por supuesto que tomamos acción y comenzamos a estar permanentemente con nuestros fiscalizadores en la planta de tratamiento de agua potable y en terreno, validando la información que entregaba la empresa.

Era imposible que obtuviéramos un tipo de información que pertenecía exclusivamente a la empresa sanitaria, pero sí podíamos obtener otros antecedentes y chequearlos en terreno o en la misma planta de tratamiento de Caipulli. Eso sí lo podíamos validar y estuvimos presentes en todo momento. En ese sentido, más que creerle a la empresa, verificamos que la información que nos entregaba se condijera con la realidad.

Finalmente, nos preguntó por la auditoría que detectó una precariedad del sistema y por qué esperamos tanto tiempo. Esa auditoría se hizo en octubre de 2018, y en los primeros días de diciembre de 2018 se ofició a la empresa para que corrigiera los hallazgos detallados en un listado, que mencionó como precariedades. Efectivamente, hubo situaciones precarias, hallazgos y otras cosas que mejorar, y nosotros, en diciembre de 2018, oficiamos a la empresa para que nos entregara un plan de acción, y le dimos plazo hasta septiembre de 2019 para ejecutarlo.

En ese aspecto debemos hacernos una autocrítica, porque en varios hallazgos de ese enorme listado no correspondía haber dado plazo hasta septiembre de 2019. Había cosas que podríamos haber hecho antes y otras que efectivamente deberían haber sido para septiembre, porque había que dar un plazo prudente para que la empresa acogiera las mejoras, pero hay otras en que no tendríamos por qué haber dado tanto plazo. Podríamos haber dado dos o tres meses, tendríamos que haberlo evaluado mejor. En ese aspecto tenemos una autocrítica que hacernos: que debemos ser razonables en los plazos, en cada uno de los elementos que se detectaron en los hallazgos.

Les pido disculpas si se me pasó contestar alguna pregunta. Creo haber respondido todas las que anotamos, y no sé si alguien quedó insatisfecho o quiere preguntar algo más.

El diputado señor **LABRA**, aclaró: Señorita Presidenta, planteé lo de los edificios porque al inicio de su presentación señalaron que no se debían tomar precauciones al tomar agua de la llave.

Su respuesta fue que los edificios y las empresas eran propiedad privada. Las empresas de gas, por ejemplo, entran hasta el propio domicilio, porque, si se produce una fuga de gas en un departamento, el desastre puede ser mayor.

No veo por qué con este tipo de asuntos no se puede operar de manera similar, si alguien no cuida un estanque. Voy por la mirada integral, por eso me importa.

Si no se supervigilan los estanques de los edificios, el desastre puede ser mayor, y lo hemos visto, en casos de una comunidad entera. En la actualidad los edificios congregan a personas, lo que significa que puede haber un desastre, porque son personas las que están implicadas.

Por eso me llamó la atención que hayan dicho que no era necesario tomar precauciones al tomar agua de la llave, si ustedes representan a una superintendencia. Me parece que es un poquito... Ese es el punto que quería dejar.

También quiero referirme a la supervisión, porque dijeron que las empresas sanitarias no se autorregulan. Esa fue la afirmación. Existe regulación y fiscalización por parte del Estado. Lo que estamos viendo aquí, con todas las explicaciones y la autocrítica, es que esto no es real.

Entiendo la autocrítica, y ahora me queda más claro que ustedes hicieron una auditoría que emitió varias condiciones que se podían tomar en cuenta.

Usted dijo que una parte del problema estaba bajo responsabilidad de la empresa eléctrica. Entiendo la mirada integral, por eso puse el ejemplo, porque no podemos ser autocomplacientes.

Entiendo también que usted no tiene gente y que no tiene capacidad para regular a las empresas sanitarias. Eso me queda claro.

Con los camiones aljibes también es complicado, porque es evidente, de lógica mínima, que si se produce un problema dentro de la empresa que produjo el desastre de Osorno, la empresa debe pagar rápidamente, pero me dicen nuevamente que es todo un proceso.

Entonces, los municipios hacen el gasto, un montón de comunidades también, se mueve todo el país, somos solidarios, llevamos agua, etcétera, pero resulta que es la empresa la que tiene el problema. Esa también es una mirada integral, y a eso me refiero. Existen las empresas y las personas, pero cuando

se trata de las personas, la regulación es súper fuerte, pero cuando se trata las empresas la mirada es un poco más...

El punto es dónde avanzamos, eso es lo que me interesa que resuelva esta comisión, para eso estamos mandatados, para tener una mirada integral. Por eso, me interesa seguir el patrón que tiene la compañía respecto de las multas y la función de ustedes, porque las multas son súper claras, van avanzando.

Entonces, quiero seguir esas multas para conocer qué motivo tienen. Ya fueron solicitadas y espero que lleguen. Eso quería dejar claro.

El diputado señor **JÜRGENSEN**, precisó: Señorita Presidenta, durante la crisis, en algún momento se puso en duda la calidad del agua que se producía en la población Kolbe, planta que no dejó de producir nunca. Incluso, se atribuyó, se sembró la duda, la incertidumbre, la autoridad local lo mencionó, que sería la causante de la calidad del agua, que la Kolbe contaminó estanques secundarios de algunos Centros de Salud Familiar.

Entonces, para la tranquilidad y claridad de esta comisión, sería interesante que usted nos dijera qué tipo de muestras se tomaron, o si se muestreó el agua en la Kolbe a raíz de esta denuncia o duda que se sembró en su momento, y si, en el tiempo, esa calidad no tuvo ninguna alteración, sino que estuvo apta en todo momento.

El diputado señor **ESPINOZA**, consultó: Señorita Presidenta, solo quisiera preguntar a la Superintendencia.

El 29 de marzo de este año, coincidiendo con la celebración del mes del agua, la empresa Essal anunció que inauguraría tres estanques de seguridad de agua potable, con una inversión que sumaba 2.800 millones de pesos. Agregaban, entonces, que estas obras garantizarían, a lo menos, 20 horas de suministro continuo frente a interrupciones de la captación de agua de las fuentes superficiales de las ciudades de Osorno y Río Bueno por eventos de la naturaleza que afecten la calidad de los afluentes. Recordaron que los últimos años habían realizado millonarias inversiones en las redes de agua potable y alcantarillado en las plantas de tratamiento, en las plantas de elevación y obras de seguridad, para entregar un servicio de calidad a sus clientes.

Después de esta introducción, quiero preguntar lo siguiente a la Superintendencia:

¿Se materializaron una parte de esas inversiones?

¿La Superintendencia verificó el cumplimiento del plan de inversiones de la empresa Essal en los últimos años, en particular en la ciudad de Osorno?

¿Tenemos certeza de cuánto es lo que efectivamente invirtió la empresa Essal, especialmente en la ciudad Osorno, en todo este tiempo?

Si las inversiones anunciadas en el plan de desarrollo y visadas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios efectivamente se cumplieron, ¿son suficientes para una ciudad como Osorno y sus necesidades?

¿La empresa Essal -cuya propiedad es de Aguas Andinas en 53 por ciento, empresa que también arrastra episodios de corte de suministro en la región Metropolitana-, tenía los protocolos adecuados para enfrentar situaciones críticas como las de la ciudad de Osorno?

¿Es adecuado y transparente que sea el laboratorio de la empresa sanitaria Essal el que analice la calidad y potabilidad del agua, sobre todo en medio de la crisis?

¿Está dentro de los parámetros técnicos y de seguridad exigidos que las plantas de agua potable el que puedan funcionar con fuentes de energía distinta? Bueno, respecto de esta pregunta, ya me respondieron que no tienen atribuciones para tener una exigencia respecto de ese tema.

El diputado señor **NOMAN**, preguntó: Señorita Presidenta, por su intermedio, quiero saber respecto de los últimos 10 años de los cumplimientos – como dijo el diputado Espinoza- de sus planes de inversión Es decir, cómo estuvo el plan de inversión en términos de porcentaje.

También quiero pedir que se nos haga llegar a la comisión información referente a las concesiones en el resto de las regiones, porque, según los antecedentes que manejamos en la Comisión de Recursos Hídricos y Desertificación, el gran problema que tenemos es que las sanitarias no están cumpliendo con sus planes de inversiones, caso en el que sí habría motivos para las caducidades correspondientes.

La diputada señorita **NUYADO**, doña Emilia (Presidenta), expresó: Superintendente, para la comisión sería importante conocer el contrato que se estableció entre la empresa Essal y el Estado de Chile; me gustaría tenerlo a la vista para el conocimiento de quienes integramos esta comisión.

Por otra parte, usted señaló, en una de sus exposiciones, que las empresas sanitarias no se autorregulan. No sé si en el contrato con Essal se establece que no se autorregulan, o es la norma general. Por eso la importancia de conocer el contrato de Essal, porque sería una situación muy compleja. Probablemente, será difícil aquella petición que han establecido las diversas organizaciones de la comuna de Osorno.

Por otro lado, antes del 11 de julio, quiero saber si, al momento de fiscalizar, ustedes le solicitaron a la empresa un plan de contingencia para posteriormente hacer las fiscalizaciones. Se lo pregunto, porque usted señaló que ninguna de las empresas –entiendo que fueron cuatro- que realizó las auditorías, fiscalizaciones o intervenciones, detectó lo que estaba ocurriendo, en particular, con el famoso generador; al parecer, no era tan relevante ya que nadie se logró dar cuenta. Eso me preocupa, porque se supone que toda empresa debiera tener un plan de contingencia.

Además, usted habló de un plan de acción. Se supone que la Superintendencia debiera, con lo que ha solicitado, ir evaluando permanentemente el actuar y las fiscalizaciones se debieran dar bajo ese plan de acción o plan de contingencia que debiera tener la empresa. Tengo la duda, porque no sé qué evaluaron ustedes, bajo qué parámetros. No sé si fue un plan de acción o algo muy abierto que, finalmente, se termina entregando esta información que usted nos relató la sesión pasada.

Por otro lado, no me quedó claro cuando usted señaló que no fue una situación de carácter permanente lo que estaba ocurriendo, sino que, al parecer, fue una situación circunstancial, como la empresa lo señaló. Es decir, lo que ocurrió con Osorno no era algo que ya se venía provocando a raíz de estas fiscalizaciones, que no fueron tan completas, porque en las presentaciones –volví a leer el documento- vi que no se había pedido a esta empresa un plan de acción, un plan de contingencia. Por eso, no me queda muy claro sobre qué llevaron a cabo las fiscalizaciones.

En la exposición usted también señaló que pareciera que fue un acto circunstancial, tal como lo ha dicho la empresa Essal, pero no algo que ya se venía repitiendo reiterativamente. Entonces, si no había plan de acción, si no había plan de contingencia, mi inquietud es más grande, por lo tanto, quiero me gustaría saber cómo ustedes lograban fiscalizar y saber también qué es lo que dice la ley respecto del tipo de fiscalizaciones que hay que establecer.

El diputado señor **SANTANA** (don Alejandro), agregó: Señora Presidenta, quiero complementar su inquietud. Creo que parte de esas respuestas están en los oficios de información que pedimos en la sesión pasada, es decir, en qué consistían las fiscalizaciones, cuáles eran los informes postfiscalización y qué se determinaba producto de esas fiscalizaciones.

Por lo tanto, me interesa saberlo porque tengo la impresión de que para poder tener una respuesta tangible debemos tener acceso a esa documentación. No sé si el señor superintendente me dará la razón, porque ahí están los hechos que son de historia y que ya hemos solicitado. Por lo tanto, quiero consultar al señor superintendente cuándo va a llegar esa información que se requirió y se acordó en la sesión pasada.

El señor **RIVAS** (superintendente subrogante de Servicios Sanitarios), explicó: Señora Presidenta, respecto de la inquietud del diputado Amaro Labra, esa figura a que hace mención de que en Chile se puede tomar agua de la llave, efectivamente puede ser que no se entienda bien, porque se entiende que cuando el agua entra a un domicilio, y que esa es la calidad que nosotros fiscalizamos, después sale de la llave de la casa en igual condición y, efectivamente, entre medio pueden pasar cosas.

Ahora, si nuestras expectativas como país son que la superintendencia y las empresas sanitarias garanticen la calidad del agua potable literalmente en la llave de adentro de la casa, necesitamos hacer un cambio normativo, porque hoy la ley no lo permite, porque el alcance de nuestro ámbito es hasta al medidor, y todo lo que pasa adentro es responsabilidad de los usuarios.

Por tanto, es válida su inquietud y, entendiendo que cada uno tiene que hacer su tarea, es tarea de ustedes definir si es que queremos garantizar esa calidad a la salida de la llave de cada vivienda, lo que por supuesto eso traerá algunos impactos en tarifa, porque es un estándar que quizá hay que discutir a nivel país.

Respecto de la frase de que las empresas no se autorregulan y que por lo mismo el Estado es el que tiene que fiscalizar y, además, que el diputado hace mención de que eso no real porque en realidad no se alcanza a fiscalizar y que nosotros como superintendencia no tendríamos los recursos suficientes, ello es una discusión tremendamente válida y valiosa para nosotros en el sentido de lo que quiere el Estado respecto de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Al respecto, nosotros entendemos que no estamos cumpliendo las expectativas y, más allá de que creamos que hemos hecho una buena labor con los recursos que tenemos, aun así debemos reconocer que no estamos cumpliendo las expectativas.

Ahora, para cumplir las expectativas tenemos que hacer mejoras internas y estamos trabajando en ello. Vamos a hacer más con lo mismo, pero es indudable que necesitamos más recursos, porque las expectativas son altas y con los recursos que hoy tenemos no vamos a cumplir jamás esa expectativa. Debo ser honesto y esa es mi opinión.

El diputado Harry Jürgensen preguntaba sobre el caso de Kolbe. Efectivamente, Kolbe siempre tuvo agua, y nosotros sí podemos garantizar que esa sí era agua potable porque se muestreó permanentemente al igual que todo el resto de Osorno. Por lo tanto, esa agua sí fue potable, y toda la información que tuvimos a la vista de todos los muestreos siempre salieron favorables. Sin embargo, podemos obtener esa información para hablar sobre algo cierto y con fundamento, pero nuestra información es que siempre se mantuvo la calidad del agua potable en Kolbe.

Respecto de la consulta del diputado Fidel Espinoza, él hizo mención de tres obras de seguridad que comprometió Essal. Esas obras se materializaron y efectivamente Osorno cuenta con dos estanques bastante grandes que deberían haber servido para este tipo de eventos. El problema fue que esos estanques también se contaminaron. Por lo tanto, el agua que se pensaba que podía acumularse ahí también sufrió de contaminación. Sin embargo, esas inversiones se hicieron y si bien en este caso no sirvieron, en muchos otros casos sí sirven bastante, por ejemplo, en eventos de turbiedad alta se puede almacenar bastante agua, lo que da tranquilidad por varias horas. Otro ejemplo sería si hubiera habido un evento de contaminación en el río, como es el caso de que un camión de petróleo se dé vuelta; en este caso se cierran las compuertas y se activan los estanques que están siempre llenos de agua, por lo tanto, hay bastantes horas de reserva, razón por la cual tienen bastante utilidad esos estanques.

Respecto del cumplimiento del plan de desarrollo, lamentablemente no tengo el dato exacto, pero me comprometo a entregárselo y, tal como lo planteaba el diputado Nicolás Noman, lo vamos a entregar para todo el país porque es información que tenemos. Sí les puedo adelantar que el cumplimiento de

Essal está por sobre la media, incluso del país, por lo que tiene un cumplimiento bastante razonable en cuanto a plan de desarrollo.

Señora Presidenta, nuestro cumplimiento lo vemos como un porcentaje; es lo que la empresa promete y lo que finalmente termina sucediendo en la realidad, por lo tanto, si prometieron 100 e hicieron 95, su cumplimiento fue del 95 por ciento.

Les enviaremos la información por región y el promedio nacional, sin embargo, creo recordar que el cumplimiento de Essal puede andar en torno al 90 por ciento, siendo que el cumplimiento a nivel nacional es un poco menor, sobre el 80 por ciento, pero me interesa darles las cifras exactas y así lo vean con datos en mano.

Quiero señalar algo relevante. Las inversiones del sector sanitario, en promedio, son del orden de 350 millones de dólares al año. Ese es más o menos el promedio que se viene viendo en los últimos cinco o siete años. Sin embargo, en plan de desarrollo esas inversiones bajan bastante, y hay comprometidos 250 millones de dólares. Esto quiere decir que las empresas en la realidad invierten más que lo que comprometen en el plan de desarrollo y, por lo tanto, esta herramienta que para nosotros es la herramienta más valiosa de gestión en el sector sanitario, no está cumpliendo al ciento por ciento su objetivo, porque las empresas no están comprometiendo todo lo que hacen en el plan de desarrollo, lo que obedece a ciertos aspectos que tenemos que mejorar en este nuevo proyecto de ley, que está en camino, para que las empresas sí inviertan y sí se comprometan a invertir todo lo que están invirtiendo.

Eso no lo hacen porque en la medida que ellos comprometen una inversión en el plan de desarrollo, después pueden ser fiscalizados. Entonces, si son fiscalizados y no cumplen, son las sanciones más altas a las que se ven expuestas las empresas sanitarias.

Se nos preguntaba respecto de las certezas de esas inversiones. Como mencioné, nosotros fiscalizamos una vez cumplido el año; vamos a fiscalizar qué habían comprometido durante el año.

Por lo tanto, el porcentaje de cumplimiento es bastante certero, porque se basa en algo que está por escrito.

Y la última pregunta es ¿las inversiones en plan de desarrollo son suficientes?

Es una pregunta bastante difícil, y digo que es difícil porque nuestra legislación no nos permite y no tenemos las atribuciones de decir que una inversión no es suficiente y exigir más inversiones.

Lo que está en el plan de desarrollo es algo que terminamos negociando con las empresas sanitarias, pero no tenemos la atribución de exigir más obras de las que quisiéramos.

Por lo tanto, esas inversiones -contestando su consulta- en muchos casos son suficientes, pero creemos que en otros no son suficientes, y nos

faltan herramientas para exigir esas nuevas inversiones. Son herramientas legales que esperamos que queden en este nuevo proyecto de ley.

También nos preguntaba respecto de los laboratorios. Efectivamente, Essal tiene una empresa relacionada que hace sus propios muestreos de laboratorio. Esa es una falencia que también detectamos.

Nuestra legislación actual permite que empresas relacionadas puedan hacer estos muestreos, y en el proyecto de ley estamos enviando una indicación en donde se establece que empresas relacionadas no pueden hacer este tipo de muestreos. Ese sería un avance.

Me va a disculpar, señor diputado, porque la segunda pregunta no alcancé a anotarla. Pero le contesté la tercera. La segunda vamos a dejarla para el final. El fiscal va a tratar de buscarla.

Diputado Nicolás Noman, por su intermedio, señora Presidenta, nos comprometemos a entregar el cumplimiento del plan de desarrollo de los diez últimos años por empresas sanitarias. Tenemos todo el detalle. Eso no va a ser difícil.

Los últimos diez años en Osorno, y también nos pide hacer llegar el resto de los regiones. Por supuesto, se lo vamos a entregar. No hay ningún problema.

El diputado señor Alejandro Santana nos vuelve a preguntar ¿en qué consistían las fiscalizaciones y cuándo llegará la información?

Tengo algo de información que me enviaron, pero se las vamos a hacer llegar formalmente esta semana. Espero que no haya problema que sea esta semana. Tenemos la información. Simplemente, tenemos que recopilarla y la entregamos esta semana. Estamos anotando como compromiso entregar la información esta semana.

La señora Presidenta nos pide dar a conocer el contrato entre Essal y el Estado.

Al respecto, vamos a indagar, porque en este caso el tipo de concesión que tiene Essal no es un contrato de explotación, sino un contrato que más bien está determinado por la ley. Por lo tanto, vamos a indagar. El fiscal me puede ayudar: ¿existirá algo más de lo que está en la ley?

No, porque fueron la venta de las acciones.

Señora Presidenta, lo que se hace acá fue traspasar la propiedad a través de la venta accionaria que tenía el Estado. Por lo tanto, habría que revisar si efectivamente se puso alguna clausula especial. Es difícil, pero vamos a revisarlo.

Bueno, también nos hacía mención a la frase de que las empresas no se autorregulan, así es que era interesante saber qué diría este contrato.

Esperamos responder eso, si es que encontramos algo más aparte de lo que dice la propia ley. ¿Si antes del 11 de julio se había solicitado un plan

de contingencia? ¿Se fiscalizó? ¿Por qué no se detectó el generador y qué diferencia hay entre un plan de contingencia y un plan de desarrollo?

Me gustaría explicarles que cuando hablamos de un plan de contingencia, nos estamos refiriendo a un plan que se activa solo cuando hay un problema; hay un corte en el suministro en la continuidad del servicio. Y a eso le llamamos un plan de emergencia, que es lo mismo que usted señala: un plan de contingencia.

¿Qué hacer cuando se corta el suministro por algún problema, como el de Osorno que fue gravísimo u otro problema, una maquinaria que está trabajando y pasa a llevar una matriz y corta el suministro?

Aquí tenemos una falencia legislativa que estamos resolviendo con este nuevo proyecto de ley. ¿Y por qué tenemos una falencia legislativa? Porque nuestra legislación no obliga a cumplir un estándar para estos planes de contingencia o planes de emergencia.

No hay en la ley un listado de cosas que haya que hacer cuando ocurren este tipo de emergencias.

Lo queremos hacer en la nueva ley. Así va a estar resuelto.

¿Pero qué estamos haciendo mientras tanto?

Estamos avanzando con las mismas empresas sanitarias de una manera voluntariosa porque no tenemos cómo obligar a las empresas sanitarias a que cumplan ciertos estándares en estos planes de emergencia.

Entonces, nos hemos fijado voluntariamente, de acuerdo con las empresas sanitarias y con otros organismos del Estado, como Onemi, Salud y otros organismos, en tratar de asimilarnos a un estándar que se llama Esfera y ese estándar Esfera es un estándar a nivel internacional, de la ONU, que establece cómo tienen que ser estos planes de suministro alternativo o estos planes de emergencia.

En particular, en Osorno, Essal, ya estábamos trabajando en este plan alternativo con el estándar Esfera, pero no estaba concluido y, por lo tanto, no estaba firmado, y el avance había sido en que se habían definido 71 puntos de suministro alternativos ubicados estratégicamente en la ciudad de Osorno.

Eso ya estaba establecido y acordado, pero este plan todavía no estaba firmado, porque tenía que seguir siendo trabajado. Faltaba cómo iban a ser abastecidos esos estanques, de qué tamaño tenían que ser esos estanques. Todavía se estaba en discusión respecto de esos planes.

Y, como le digo, ese es un avance que a nosotros nos gustaría que fuera más rápido, y vamos a poner más ímpetu porque queremos tener firmados todos los planes de suministro alternativo, que son voluntarios en acuerdos entre la Superintendencia de las Empresas Sanitarias -la ley no lo permite de otra manera-, pero queremos acelerar, porque tenemos solamente del orden de un 35 por

ciento de estos planes firmados; planes de emergencia firmados, avalados por la Superintendencia, pero nos falta otro porcentaje relevante que no ha sido firmado. Entonces, ahí vamos a tener que avanzar, acelerar el paso, para tener firmados esos planes. Es importante tener un plan de suministro alternativo firmado porque eso ya está validado por distintos organismos, organismos externos expertos, y que facilitan mucho el trabajo cuando ocurren las emergencias para tener una respuesta rápida.

La última pregunta que nos hacía la diputada se refiere a que se insistía en que íbamos haciendo un camino de fiscalizaciones y que no nos fuimos dando cuenta de esto que sucedió.

Insisto en que sí hicimos bastantes fiscalizaciones previas, pero no detectamos lo que falló en específico y que finalmente todos tenemos claro que esto fue un error humano, en que hay involucradas más cosas, por supuesto.

El error humano se podría haber evitado con otro tipo de procedimientos, más rigurosos. Pero, finalmente, igual fue un error humano y las fiscalizaciones que hicimos no detectaron esto. Y no nos queda más que reiterar que el dolor que se sufrió producto de esta emergencia lo hemos analizado y estamos sacando nuestra lección aprendida, y la única manera que vemos en que tenemos que avanzar y evitar que esto vuelva a suceder, es tener esta mirada y ya estamos trabajando en ella. Por lo tanto, podemos dar fe de que no va a volver a ocurrir lo de Osorno. Ya hicimos las fiscalizaciones en 274 sistemas productivos del país. Se detectaron en 8 sistemas situaciones parecidas que ya fueron corregidas. Si algún día vuelve a fallar un equipo generador, se da vuelta, va a haber pretilles de contención, van a estar autorizados esos equipos generadores y con sus permisos. Por lo tanto, vamos a estar en otra situación.

El diputado Espinoza preguntaba si Essal tenía protocolos de emergencia y era la respuesta que le dimos a la diputada. Estábamos trabajando en ello, pero no estaba firmado dicho protocolo.

El diputado señor **BERNALES**, señaló: Señora Presidenta, viendo la presentación y cuando escucho hablar a los invitados -no estoy a favor de la empresa- entiendo que tienen que fortalecerse, invertir más, pero me gustaría saber qué va a hacer la superintendencia para modernizarse. Cuando les escucho pareciera ser un servicio de los años setenta u ochenta, con un vehículo por región con tres fiscalizadores que toman una muestra de agua y la llevan a un laboratorio para medirla, etcétera. Hoy, la tecnología –no sé, caudalímetros- puede medir inmediatamente lo que está pasando con la calidad del agua, así como se hace con el aire. En Puerto Montt y otras regiones, en línea, pueden saber cómo está la calidad del aire y saber si el niño puede hacer ejercicio. Lo mismo debiera ocurrir con la calidad del agua, por ejemplo, saber si me puedo bañar en el lago Llanquihue. Algo parecido señalaba el diputado Amaro Labra con el tema de los servicios en las casas. Un primer tema es la modernización del servicio.

El segundo tema es la autorregulación. Tengo un oficio, enviado por el concejal de Puerto Montt, señor Juan Carlos Cuitiño, a la

superintendencia el 3 de julio de este año. Pide que se le informe de la calidad del agua en Puerto Montt. El jefe de fiscalización de la superintendencia le responde que: en el archivo adjunto se detallan los resultados de los análisis de calidad de agua potable informados por la empresa en los servicios antes mencionados, en el periodo, bla, bla, bla. Hay un oficio donde se dice que la empresa se autorregula. Al concejal le dicen: esta es la calidad del agua porque es la calidad del agua que nos informa la empresa. La superintendencia le rebota el *e-mail* con el Excel –lo tengo completo- y le dice: esa es la calidad del agua. Léalo, porque eso es lo que nos dijo Essal.

Aquí hay un oficio, firmado por alguien de la superintendencia, que en el fondo contradice lo que se dice acá.

El diputado señor **BERNALES**, expresó: Por su intermedio, señora Presidenta, ¿qué haremos para modernizarnos? Estamos iniciando un estudio con la Universidad de Chile que nos va a mostrar el camino de un nuevo modelo de fiscalización. Por supuesto que nosotros sabemos bastante de fiscalización, pero queremos tener también una mirada externa que nos pueda apoyar en cómo hacer este giro en nuestro modelo de fiscalización y que contemple –como señala el diputado- el uso de tecnologías. Como país, disponemos de bastantes tecnologías y tenemos que echar mano a eso. Las empresas sanitarias tienen bastante tecnología. Sus controles son remotos. Muchas veces las instalaciones operan a cien kilómetros. Queremos acceder a toda esa información que para nosotros puede ser bastante valiosa. En vez de tener que viajar cien, doscientos o trescientos kilómetros, podríamos conectarnos a esas plataformas de información. Vamos a trabajar en distintos ejes en nuestro giro del modelo de fiscalización. Necesitamos más recursos para capacitar a nuestros fiscalizadores. La vez anterior decía que no existe la profesión de fiscalizador. No se estudia en ninguna parte y se hace a base de experiencia. Los fiscalizadores tienen que fiscalizar cosas variadas en diferentes ámbitos técnicos. El agua potable es muy distinta, por ejemplo, a las aguas servidas y los conocimientos en agua potable son distintos a los de aguas servidas. Y nuestros fiscalizadores tienen que ver todo.

Efectivamente, tenemos en promedio tres personas por región. Si son tan pocas personas necesitamos que ellas sean de primer nivel respecto de sus competencias técnicas. Confío y estoy seguro que tienen las competencias, pero ninguno es un superhombre para conocer todo el ámbito de fiscalización que tenemos que hacer.

Por eso estamos pidiendo apoyo a la Universidad de Chile. Hay cosas internas que ya estamos trabajando que van a permitir una mejora como estas coordinaciones con otros organismos como con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) que indudablemente van a traer beneficios inmediatos porque vamos a estar poniendo en nuestro radar cosas que estaban lejos de nosotros y no las estábamos viendo.

Vamos a hacer una combinación en nuestras expectativas para mejorar las capacidades de nuestros fiscalizadores, incorporar tecnología en fiscalización. Por supuesto que nos ayudaría tener un presupuesto más acorde a las expectativas.

También el diputado se refiere a la autorregulación y al oficio que hemos contestado el 3 de julio. Cuando el diputado lee esa respuesta, me duele la

guata porque para mí es un dolor tener que decir que no tenemos recursos para tener otro tipo de fiscalización. Hacer controles paralelos –como les llamamos nosotros-, es decir, nosotros contratar muestreos de laboratorio son costos que están absolutamente ajenos a nuestra realidad. No podemos hacer muestreos en todo el país todos los días ni todos los meses del año. Solo podemos hacer una fracción. Entonces en nuestro presupuesto destinamos, con ciertos criterios de riesgo y según han ido las cosas... Nosotros mismos hacemos tomas y las mandamos a laboratorios independientes, pagados por nosotros, pero tenemos que elegir con pinzas qué sistemas vamos a muestrear. Nos encantaría tener un laboratorio y todos los recursos para analizar todas las muestras que quisiéramos, pero no los tenemos. En este ámbito, se trabaja bastante con el autocontrol. Le llamamos autocontrol a lo que las empresas sanitarias tienen que hacer y es controlar su calidad de agua potable y tienen que enviar una serie de registros - bien estrictos- todos los meses, tantas veces al día y se tienen que muestrear todas las ciudades y todos los sistemas.

Lo que tenemos que mejorar es que esas muestras que toman las empresas sanitarias sean de laboratorios absolutamente independientes. Lo que ocurre hoy es que los laboratorios, muchas veces, son de la misma empresa sanitaria, por lo tanto, no hay tal independencia. Entonces, los tipos pueden hacer diez muestras, y como nos tienen que informar cinco, podrían elegir las cinco mejores muestras para enviarlas, y las otras cinco peores, no las envían. El proyecto de ley sí va a abordar eso. Las empresas sanitarias van a tener que contratar a un laboratorio ciento por ciento independiente, y este último será el que deba enviarnos directamente los resultados.

Lo que hacemos es un trabajo de gabinete, donde revisamos todo. Son miles de datos, porque se muestrean todas las fuentes de Chile y eso es lo que nosotros fiscalizamos. Insisto, lo que nosotros hacemos es un trabajo de gabinete que consiste en fiscalizar todos esos muestreos. Como dije, a nosotros nos duele eso, porque nos encantaría tener los recursos para ir nosotros mismos a hacer los muestreos, pero eso es bastante caro y no nos alcanza el presupuesto. Sería adecuado que ese tipo de actividades, que son tan caras, las hicieran las sanitarias, pero con el resguardo de que sean ciento por ciento independientes, fiables y que nos envíen la información a nosotros. De otra manera, tendríamos que tener un presupuesto millonario para poder hacer esa labor.

El señor **RIVAS**, sostuvo: El diputado Labra pregunta si el plan de auditoría nos entrega atribuciones legales. La respuesta es sí. Esta auditoría, al estar formalizada en un oficio, donde la empresa compromete un plan de acción con plazos, es fiscalizable y es sancionable en caso de no cumplirse. Por lo tanto, nosotros ya estamos fiscalizando; por eso les comentaba que, parte de esa auditoría, recomendaba poner equipos medidores de caudal y fuimos a fiscalizar que así lo hiciera. Comprometieron una serie de medidas y tenemos que fiscalizarlas en el mes de octubre. El plan sí nos da atribuciones legales en cuanto a que, si no se cumple, es sancionable.

El diputado Hernández preguntó si los servicios de Salud también controlaban los servicios de agua, mes a mes. La respuesta es no, la calidad del agua potable es controlada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, y la manera en que nosotros controlamos es a través de dos mecanismos: el autocontrol, que es el que hemos señalado, en donde las empresas nos envían registros diarios de

su calidad de agua y los controles paralelos, que son los que hacemos nosotros en laboratorio, los que, obviamente, no cubren todo el periodo ni todas las empresas sanitarias, porque no nos alcanzaría el presupuesto.

Respecto de los servicios de Salud, estos intervienen solo cuando hay eventos de emergencia. Lideran esos procesos o prestan apoyo cuando hay ciertas denuncias, pero el control rutinario recae en la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Finalmente, al diputado Kuschel. Usted nos preguntó si hay otros organismos que fiscalicen. Cabe mencionar que, producto de la crisis de Osorno, nos hemos contactado con distintos organismos, entre ellos Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), Salud y Medio Ambiente, y todos concordamos en que es necesaria una mirada integral de Estado en el tema. Nosotros somos los principales afectados, por así decirlo, porque fue el sector sanitario el que produjo la falla, pero todos estamos de acuerdo en que necesitamos hacer fiscalizaciones integrales.

Hay otros organismos hacen fiscalización, pero la verdad es que nosotros no estamos al tanto de ellas, porque cada organismo tiene independencia, autonomía y fiscaliza lo que considera que se debe fiscalizar. Sin embargo, puedo decir que el peso de la fiscalización se lo lleva la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Siempre hemos visto los temas muy sectorialmente; entonces, como este es el sector sanitario, la SISS es la que fiscaliza.

Respecto de la segunda pregunta, de si van a aumentar los puntos a fiscalizar. La verdad es que la cantidad de puntos que nosotros fiscalizamos tienen que ver con la cantidad de sistemas que hay en el país. Nosotros sí fiscalizamos todos los sistemas que hay en el país, por lo menos una vez al año. Nos encantaría poder fiscalizar varias veces al año cada punto. Esos 274 puntos se refieren a la cantidad de sistemas productivos que hay en el país, y nosotros los fiscalizamos todos. Si van a aumentar, depende de si aumentan los sistemas productivos.

El agua potable rural todavía no es ámbito de la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Ya se promulgó la ley, pero hay un reglamento que está en aprobación, que se piensa que podría estar firmado a fines de año y que está pasando por los ministerios para ser aprobado. En el minuto en que ese reglamento se apruebe, comienza a regir la ley de servicios sanitarios rurales, y ahí sí la Superintendencia de Servicios Sanitarios va a tener el deber de ir a fiscalizar a todos los sistemas de APR, que son más de 1.900. Cada semana se van sumando sistemas de APR. Hoy tenemos 370 sistemas, y vamos a tener que fiscalizar 1.900 sistemas adicionales. Si bien son pequeñitos, igual son sistemas que hay que fiscalizar.

Se nos viene una tarea enorme, para la que vamos a necesitar recursos para fiscalizar esa cantidad de sistemas que se nos vienen.

Señora Presidenta, hay algunas superintendencias que fiscalizan. No tenemos conocimiento de cuántas veces, porque no tenemos registros; sin embargo, sabemos que la Superintendencia de Electricidad y Combustibles fiscaliza; que la Superintendencia del Medio Ambiente y la Superintendencia de Salud también fiscalizan.

Señorita Presidenta, respecto de su inquietud, entiendo que usted se refiere al informe de caducidad.

Nosotros hemos señalado que el cumplimiento del plan de desarrollo de Essal está sobre la media del país y que vamos a entregar los antecedentes concretos, con los números precisos. Por lo tanto, sí, está sobre la media del país. Sin embargo, el tema de la caducidad lo estamos revisando. Estamos revisando los descargos que hizo la empresa sanitaria, y hay un periodo probatorio, en el que nos vamos a volver a reunir y ellos van a presentar más pruebas.

Con todo, quiero aclarar que el incumplimiento del plan de desarrollo no necesariamente significa caducidad; de lo contrario, tendríamos que haber caducado a todas las empresas del país, porque es muy raro encontrar a una empresa sanitaria que cumpla el ciento por ciento del plan de desarrollo. Es muy raro; de hecho, creo que no existe ninguna empresa en el país que haya cumplido ciento por ciento su plan de desarrollo. Todas las empresas tienen ciertas desviaciones en el cumplimiento de su plan de desarrollo, porque eso se evalúa año a año. A veces las construcciones demoran por diversas razones, algunas de las cuales pueden ser imputables a las empresas, pero otras no.

Lo que nosotros hacemos es evaluar si esos incumplimientos de planes de desarrollo pueden poner en riesgo la calidad y la continuidad del servicio. Si vemos que esos incumplimientos están poniendo en riesgo la calidad y la continuidad del servicio, ahí uno puede comenzar a pensar en sanciones grandes y, ante la reiteración, pensar en la eventual caducidad.

Los incumplimientos del plan de desarrollo son de los más graves, pero hay que evaluarlos en su mérito, porque puede que no pongan en riesgo la continuidad y la calidad del servicio del agua y eso solo amerita una sanción.

Respecto de la inquietud del diputado Bernales. Efectivamente, la Superintendencia del Medio Ambiente no fiscaliza el servicio de agua potable. En algunos ámbitos, siempre hay líneas grises con las que nos podemos cruzar. Entonces, es bueno aclarar las competencias en esas líneas grises. Respecto de la Superintendencia del Medio Ambiente, una línea gris en la que nos podemos topar es en las descargas que hacen las plantas de tratamiento de aguas servidas.

Nosotros fiscalizamos que las plantas de tratamiento de aguas servidas cumplan específicamente cierta normativa, el decreto supremo N° 90. Los efluentes de las plantas de tratamiento de aguas servidas tienen que cumplir cierta calidad de agua. Eso lo fiscalizamos nosotros, no la Superintendencia del Medio Ambiente. Ahora, para decir que un cuerpo receptor está contaminado, como un lago o río en el que fueron descargadas aguas servidas, es competencia de Medio Ambiente. Nosotros no tenemos competencia para poder decir: "Ese lago ahora está contaminado.". "Ese lago que recibió una descarga de aguas servidas, ahora está contaminado.". Esto no lo podemos decir nosotros, porque ahí se involucran la Superintendencia de Salud y la Superintendencia del Medio Ambiente. Nosotros sí podemos decir que la calidad del agua del efluente, de la descarga, cumplió o no

cumplió nuestra normativa, pero si ocasionó perjuicios de contaminación, esos ya son otros organismos, como dije, Salud y Medio Ambiente.

Por último, respecto de otro tipo de actividades económicas, que no sean de empresas sanitarias, y que descarguen a cuerpos receptores, como ríos, lagos o mares, ahí es directamente Medio Ambiente el responsable. Nosotros solo tenemos el ámbito sanitario, de empresas sanitarias que están en zonas concesionadas urbanas. Para ejemplificar, cuando es territorio marítimo, la instancia competente es Directemar.

El señor **ÁVILA**, superintendente de Electricidad y Combustibles, expresó: Señora Presidenta, necesito construir un piso de uniformidad antes de entrar al tema principal.

Pasaré las primeras láminas muy rápido para llegar al caso, que hemos llamado en la Superintendencia, "Caso Essal".

Nosotros vigilamos seguridad y calidad en el ámbito de los energéticos, combustibles y electricidad para lo cual tenemos dos grandes atribuciones en estas materias y disponemos de las facultades que nos permiten actuar.

Esto necesito explicarlo.

Nuestro modelo de fiscalización supone que buscamos movilizar los actores del mercado a través de la inspección y usamos varios métodos para ello. Nuestro gran objetivo es evaluar el desempeño de los distintos actores, que pueden ser empresas distribuidoras, empresas transmisoras y, en este caso, almacenamientos de combustibles, para identificar en qué nivel en relación con el cumplimiento están y, si es necesario, para movilizarlos desde una situación de incumplimiento a una situación de cumplimiento.

Para ello, usamos varias herramientas y aquí entro directamente a los aspectos de fiscalización. En la superintendencia desarrollamos... vamos a tratar de establecer a qué nos referimos al hablar de fiscalización. Aunque es un vocablo muy utilizado, pero nosotros tenemos, al menos, tres acepciones para la palabra fiscalización:

Fiscalización Directa, que es aquella en que un fiscalizador va a hacer una acción de constatación del cumplimiento de una norma en terreno. Esa es la que todo el mundo llama fiscalización.

Sin embargo, desarrollamos también la Fiscalización Indirecta, en que a partir del análisis de mucha información se construyen mapas de desempeño que nos permitan conocer los distintos niveles de desempeño para distintos niveles de actores.

Y la que llamamos de tercera parte, que aquí se habló que se podría avanzar en el ámbito de las sanitarias, se trata de controles de organismos independientes que son autorizados y fiscalizados por la SEC, que hacen ensayos instrumentales, documentales o visuales, de "tercera parte" siguiendo una normativa específica.

Para ello hacemos este monitoreo de desempeño y lo que hace la Superintendencia a partir de sus facultades de solicitar información, es, construir herramientas tecnológicas que nos permitan saber qué está pasando, quiénes son los actores, cuál es nivel de desempeño. Por ejemplo, en este momento la región de Los Lagos tiene 290 clientes sin energía eléctrica de los cuales 16 están en Osorno. Eso, porque tenemos aplicaciones en línea y con todos los fiscalizadores a nivel de teléfonos celulares, con lo que construimos mapas de los distintos desempeños; también tenemos aplicaciones en línea para recibir los reclamos de las personas y que reciben nuestras unidades de fiscalización. De esa manera tenemos noción de lo que está pasando y de lo que ha ocurrido en el pasado.

A partir de ello usamos un modelo de gestión con esa información que denominamos 3M, una M que es medir el desempeño, la segunda M de tomar medidas para mejorar ese desempeño cuando no es el adecuado y la tercera M de fijar metas que están en la regulación o en comparación de unos actores versus otros actores. Dada la tecnología, dado el estado del arte y dada la norma algunos actores pueden obtener mejores resultados con la misma norma, entonces, lo que incentivamos es que tosa la industria vaya hacia un mismo estándar de desempeño.

Ejemplos concretos de esto. El mercado de productos en Chile con más de 500 millones de unidades de productos para uso masivo certificados, donde hacemos de “tercera parte”. Ustedes habrán visto el sello SEC, que está arriba a la izquierda de la imagen y es a través de organismos independientes de tercera parte que controlamos si los secadores de pelo, las lavadoras, el refrigerador o el microondas que le llegan a la casa son suficientemente seguros, es decir una serie de artículos que tienen 550 millones de unidades de productos certificados por año con este tipo de modelo de fiscalización con organismos de tercera parte, en que autoriza la SEC y supervisa la SEC.

En el modelo de declaraciones de instalaciones eléctricas o instalaciones de combustibles, estamos hablando de viviendas, hogares, departamentos, edificios o industrias recibimos más de 400.000 declaraciones por año. De esas, más de 300.000 son eléctricas y cerca de 100.000 son de combustibles.

Evidentemente, nuestro desarrollo de fiscalización indirecto, a partir de esto, modelos de riesgo, usamos sistemas *scoring* (*sistema automatizado de evaluación de riesgo*) de calificación en aplicaciones computacionales y buscamos a partir de ella determinar predictivamente cuáles son las instalaciones que iremos a mirar con personas, físicamente, para hacer constataciones. Eso es porque, dado el gran tamaño de la industria y la limitada cantidad de recursos que tiene la SEC, necesitamos ser eficientes en el uso de los fondos del presupuesto público que se nos asignan.

En otro caso que, probablemente, ustedes conocen, el sello aplicado a los edificios –sello verde, rojo o amarillo-, estamos hablando de que hacemos más de 340.000 verificaciones por año siguiendo este mismo modelo. Hay 30 organismos de certificación autorizados y fiscalizados por la superintendencia que hacen las certificaciones periódicas que permiten otorgar este sello. Todas estas certificaciones de tercera parte están en bases de datos computacionales que posee la SEC y que administra la SEC.

Entonces, toda la información se registra en bases de datos nuestras con lo que armamos mapas de desempeño que muestran donde están ocurriendo los problemas.

En el ámbito eléctrico, las compensaciones por 7.800 millones durante el 2018 se monitorean, por ejemplo, con fiscalización indirecta, que llegaron a 3,7 millones de boletas en el ámbito de las compensaciones por falta de suministro.

En el ámbito del gas, también la fiscalización indirecta ha permitido reducir las emergencias en más del 31 por ciento en el 2018 en el mercado de gas licuado envasado, que suministra al 80 por ciento de los hogares en el país.

En el ámbito de la calidad, también lo hacemos.

Finalmente, llegamos a esta, donde la fiscalización directa, entendida como aquella donde un vehículo con un fiscalizador: 2051 instalaciones fiscalizadas el ámbito de lo que llamamos directa en terreno y 3.691 de fiscalizaciones a través de la revisión de declaraciones documentales antes de decidir si se requiere o no se requiere hacer una visita en terreno.

¿Por qué?

Porque usamos esa visita en terreno como una fiscalización donde va una persona o un vehículo, pero queremos ir donde podamos hacer un cambio y no ir a visitar instalaciones que, eventualmente, pueden estar en buenas condiciones gastando recursos del Estado en acciones que no provocarán un cambio.

Entremos derechamente a la regulación involucrada en el caso de Osorno.

El decreto supremo 160 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción del año 2008, establece los requisitos de diseño, construcción, operación, almacenamiento y abandono de instalaciones de combustibles líquidos, establece que los propietarios y los operadores de las instalaciones serán responsables de dar cumplimiento a las disposiciones generales. Los operadores deben, además, velar por la correcta operación, mantención e inspección de sus instalaciones a objeto de desarrollar sus operaciones de manera segura, que no produzcan daño a las personas ni a los bienes.

En materia de diseño, construcción, modificación y término definitivo de las instalaciones, no se debe olvidar que estamos hablando de una industria gigantesca, desde el nivel refinería, grandes plantas de almacenamiento, 1.600 estaciones de servicio, 8.000 y tantas instalaciones de consumo propio, miles de vehículos de transporte de combustibles líquidos que dependen y son responsabilidad de sus propietarios y de sus operadores, en materia de diseño ya lo dije, y la instalación eléctrica y almacenamiento de combustible debe registrarse, es decir, deben declararse, poner en conocimiento a la superintendencia, por eso hablábamos de un sistema de declaración, donde estamos recibiendo más de 98 mil por año.

Los operadores, en regulaciones específicas de quien almacena combustible –y con esto vamos acercándonos ya a la disposición del caso

Essal, porque estábamos hablando de un estanque de almacenamiento que poseía la compañía- deben contar con un manual de seguridad de combustible líquido, con asesoría de un experto en prevención de riesgo, deben conocer y estar capacitados en los procedimientos para efectuar la operación, mantenimiento e inspección de las instalaciones, deben controlar el volumen del estanque de manera diaria y permanente y los productos; es decir, aquellos artefactos o dispositivos, elementos que forman parte de esta instalación, deben contar con una de las certificaciones, que mencioné antes, que se hace por tercera parte, y que da cuenta de que el artefacto es seguro para incorporarlo en la instalación.

En el ámbito específico de los combustibles líquidos, 23 mil certificaciones anuales -que es esta fiscalización de tercera parte- se desarrollan por parte de la superintendencia, ahí está el detalle y desglose de los números.

Y en el ámbito de los generadores, estamos hablando de este equipo que produce energía eléctrica y que fue uno de los que estaba en la instalación de la planta Essal de Osorno.

En los últimos años, desde 2014, se han ingresado, registrado y certificado más de 279 mil de estos equipos; es decir, en el país tenemos más de 279 equipos. Esto es relevante, porque cada uno de estos equipos debe ser suministrado de manera relativamente permanente con el combustible para que pueda mantener la operación.

Antecedentes de la instalación en la planta: estamos hablando de un equipo generador, marca Cummins modelo de 440kVA, muy utilizado en el país, que era manejado por la compañía para el respaldo de energía eléctrica y corte punta, aspecto más bien comercial de disminución de costos.

Como electricidad de respaldo, por otra fase de la superintendencia, nosotros medimos la interrupción de suministro en cada uno de los alimentadores de las comunas y regiones.

Osorno, al mes de septiembre, lleva una interrupción de 5,67 horas, es lo que ha estado suspendido el servicio, es decir, si lo miramos como disponibilidad de energía que ha habido en esa comuna, en Osorno, el 99,91 por ciento de las horas de los primeros nueve meses del año ha contado con suministro eléctrico.

El grupo del generador dispone de un tanque incorporado, me refiero al equipo Cummins, de 0,8 metros cúbicos, suministrados desde un tanque de superficie y este es el almacenamiento que tiene la planta Essal de dos metros cúbicos, que fue declarado debidamente en la superintendencia en 2005 y ambos tanques estaban conectados por una tubería de operación, es decir desde el tanque de dos metros cúbicos, para suministrar al equipo generador había una tubería que es la que llevaba el combustible.

Para hacer una analogía, esto es lo mismo que ocurre en una casa cuando alguien tiene una estufa de parafina –guardando las proporciones- y cada cierto tiempo, con un bidón, tiene que hacer una recarga; en este caso es una actividad algo más industrial, hay un estanque con más capacidad, ya no es un bidón de 20 litros, es un estanque de 2.000 litros, declarado a la superintendencia y por un

sistema de tubería suministra el combustible al estanque de 800 litros del generador Cummins.

El 11 de julio a las 10.30, personal de la SEC toma conocimiento del caso mediante una llamada telefónica del personal de Essal, quienes advierten el derrame, se levanta información del sitio constatando el desbordamiento, la causa, la declaración del personal de la empresa y a raíz de ello se inicia un procedimiento de combustible del grupo generador, se instruye, a solicitud de antecedentes, mediante un grupo de oficios para levantar la información de la condición y del nivel de cumplimiento de la compañía respecto de las instalaciones de Essal.

En un diseño, en la foto de la izquierda, está el equipo generador, la zona del derrame está marcada con una flecha y en la foto superior derecha, arriba, se ve que está tras el generador, a la derecha se produce el derrame, que finalmente fluye y llega hasta el sector de la toma.

La superintendencia inicia un procedimiento.

A la izquierda está el equipo generador, dice zona de derrame y está marcado con una flecha, en la foto de la derecha arriba está el equipo generador, atrás; el derrame se produce en el borde que está en la foto izquierda y eso fluye para llegar a la dirección donde está la flecha roja, flecha de arriba a la izquierda y finalmente la flecha roja hacia abajo, lo que se ve en la esquina inferior derecha, es por donde hace ingreso el combustible. Se viene por el sendero, y ahí cae por las escaleras. Derrama por el costado y por gravedad.

El derrame no es en el estanque del almacenamiento, sino que se produce en el proceso de llenar la tubería.

El diputado señor **JÜRGENSEN**, explicó: No sale graficado aquí donde está el estanque de almacenamiento, que es la caseta que está al lado derecho.

Para que los colegas que aún no han estado en terreno, tengan claro que esa caseta está peor ubicada que el motor, está más cerca, incluso, de la escala que baja hacia la sentina que está al lado, o sea, por gravedad era obvio que en cualquier momento, no solo por imprudencia del operario que no se acordó de cerrar, sino que también podemos imaginarnos un sismo o cualquier cosa, el derrame iba a producirse siempre, estaba claro.

El señor **ÁVILA**, indicó: Con fecha 26 de julio, a partir de la información que recabó la dirección regional de la superintendencia se formuló cargos que estaban debidamente detallados como contravenciones en el decreto 160, Decreto supremo de 2008, y hoy la investigación propiamente tal se encuentra con el informe concluido y como señalábamos, estamos en la redacción de la resolución que cierra el caso, que debíamos tenerla muy pronto.

Acciones complementarias, en coordinación –como ya lo anticipó el superintendente de servicios sanitarios–desarrollamos un extenso plan de fiscalización a más de 90 instalaciones, se originaron otros 16 procesos administrativos y se generaron 47 instrucciones de correcciones directas a algunas contravenciones

detectadas en este proceso de fiscalización, ahora sí de nivel nacional, al segmento sanitario y complementariamente a esa acción de fiscalización directa, esa inspección fue con fiscalizadores -y con esta lámina ya terminamos- se instruyó un plan general de normalizaciones a las industrias sanitarias que involucra un alcance de todas las instalaciones de combustible, su regularización con auditorías de tercera parte y con informes que deben ser entregados directamente a la superintendencia.

Señorita Presidenta, en la sesión del lunes pasado, hicimos una presentación muy rápida, por lo que me gustaría volver sobre los principales puntos, entendiendo que uno de los aspectos esenciales en esta presentación es entender las fiscalizaciones que se han desarrollado. Para ello, requiero desarrollar cuál es el esquema de fiscalización que desarrolló la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, dentro de su propósito.

El objetivo general -artículo 2° de la ley orgánica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles- es vigilar que las personas cuenten con servicios seguros, entendiendo por seguros varias de las acepciones de seguridad: primero, disminución del riesgo de accidente en el mercado de los energéticos, que son riesgosos pues hablamos de electricidad, gas y combustible. Segundo, seguridad de servicio, es decir, continuidad en el suministro en el caso del gas y de los servicios que son regulados y, tercero, seguro en mercados de pago del sector eléctrico y de calidad en las regulaciones que nos mandatan leyes sectoriales, en el ámbito del gas, de los combustibles líquidos y de la electricidad.

Para ello, este mandato supone un par de aspectos esenciales, como es la seguridad. En ese objetivo están las instalaciones, que es exactamente el punto donde cae el almacenamiento -que va a ser foco de la presentación-, las operaciones, es decir, el diseño, construcción y vida útil de estas instalaciones, cómo se mantienen de manera que sigan siendo seguros; los productos – miles- que son comercializados y llevados al hogar y que funcionan con electricidad como combustible, y la continuidad del servicio y la calidad del servicio; además de otros procesos clave en donde está la atención a la ciudadanía, la valoración de la infraestructura eléctrica del país, contabilidad regulatoria y etiquetado.

Dentro de nuestras facultades –con esto termino los antecedentes generales de la Superintendencia-, es decir, las acciones que debe llevar adelante la superintendencia guardan estricta relación con las facultades que poseemos como servicio, otorgadas en la ley N° 18.410.

Entre las principales está la fiscalización que, quizá, es la más visible si la miramos desde afuera. Fiscalización en un sentido de vigilancia, se trata de vigilar el cumplimiento de obligaciones y deberes de los distintos actores, a todo nivel; empresas, personas, instituciones, organismos técnicos; facultades sancionadoras que permiten un marco sancionatorio que va desde 1 a 10.000 UTM; facultades normativas, y dictar normas técnicas que los reglamentos señalen.

Una facultad adicional es la resolutoria para resolver reclamos que los usuarios presenten frente a incumplimientos de empresas u otros actores. Además, tenemos facultades interpretativas; la regulación energética eléctrica, en Chile,

de gas y combustibles otorga a la superintendencia la facultad de interpretar frente a vacíos o falta de regulación específica, y adopción de medidas extraordinarias.

Con ese marco de antecedentes generales, voy a precisar cuál es el modelo de gestión, es decir, cómo hacemos la tarea de fiscalizar. Para ello, necesito hacer una abstracción global de cuál es el foco de los recursos que tiene asignados la superintendencia, las tareas legales según la normativa vigente y cómo hacemos el ejercicio para cumplir con ese objetivo.

Vamos a suponer que las esferas de colores de la presentación son los distintos actores del mercado energético y que podrían ser, por ejemplo, una compañía eléctrica transmisora, una distribuidora, un almacenamiento de combustibles o los instaladores de gas. Nuestra misión es identificar, como sector o de manera individual, dónde está el desempeño en función de una norma. Vamos a suponer que esa línea de puntos es un estándar que existe en la norma.

Por lo tanto, nuestra misión es ver si están entre los que cumplen la norma -para este caso estaría por encima- o tiene algunos niveles de incumplimiento. Cuando detectamos esos niveles de incumplimiento, debemos aplicar estrategias que, por cierto, están definidas en nuestra normativa, para llevarlo a una posición de cumplimiento. Para eso usamos varias herramientas. El proceso de fiscalización está en permanente mejora, y es una de las principales herramientas regulatorias -cabe mencionar que no todas las herramientas son estrictamente regulatorias para obtener ese objetivo- el desarrollo normativo, la gestión de las personas y del conocimiento al interior de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC); es decir, cuánto aprendemos del historial para enfrentar nuevos procesos con nuevas regulaciones. Siempre en el marco de foco-eficiencia en el gasto y eficacia en el uso de los recursos públicos.

La lámina que muestro es la que describe de manera más esquemática cuál es la labor de la SEC. En un universo de instalaciones energéticas, de cualquiera de los mercados sea de combustible líquido, gas o electricidad, la fiscalización habitualmente se entiende, como un fiscalizador o una fiscalizadora que va en un vehículo a un lugar y verifica que se cumplan ciertas normas, que están establecidas en una instrucción técnica, en un decreto, en alguna normativa específica.

Eso es lo que tenemos como concepto de fiscalización. Pues bien, en la SEC es uno de los tipos de fiscalización que hacemos. Por lo menos, hacemos tres: la que consiste en que una persona de la superintendencia va a terreno es la que denominamos fiscalización directa. Y el modelo de riesgo que aplicamos requiere saber primero el concepto, porque ahí hay un tema de eficacia en el uso de recursos públicos. Es tal el crecimiento de los mercados eléctrico, de la transmisión, de la distribución, de los productos y de las instalaciones de gas, que no se puede suponer que el Estado, a través de alguna superintendencia, va a ser capaz de seguir instalación por instalación, transacción por transacción a cada uno de los actores del mercado para verificar su cumplimiento, no es algo que esté en el propósito de la regulación. Por lo tanto, dado que tenemos recursos que tienen limitaciones, lo que hemos hecho en la superintendencia es aplicar distintos modelos, distintas estrategias para supervisar las acciones y, cuando tengamos detectados los focos de riesgo,

vamos a usar la fiscalización directa: una persona, que va a fiscalizar al lugar. ¿Por qué? Porque esa es una de las fiscalizaciones más caras del sistema, que supone una persona, un viaje, una constatación, una verificación, un informe.

Para eso nos hemos dado cuenta de que este modelo de riesgo requiere complementarse con lo que llamamos fiscalización indirecta. En lo global, esta fiscalización es un monitoreo ampliado del desempeño de los actores. ¿Cómo se hace? Para eso, en la superintendencia, durante los últimos años hemos incorporado una creciente capacidad de análisis tecnológico de procesamiento de información, de *Big Data*, de *Data Mining*, de diferentes procesos de captura de información, para aplicar un modelo de supervisión que internamente denominamos “el modelo de las Tres M”. ¿Qué es este modelo? Una M significa medir el desempeño de un segmento. Por ejemplo, medir la calidad de servicio de una distribuidora eléctrica; medir las interrupciones que se provocan en el suministro con la transmisión; medir la cantidad de accidentes o emergencias en el mercado del gas; medir la cantidad de muestras que tomamos de la calidad de los combustibles que se comercializan en las estaciones, de manera muestral, de manera universal, para obtener mapas de desempeño, segmentar la información y luego de eso, identificamos con quién nos tenemos que sentar a conversar y qué le tenemos que pedir.

Volviendo al gráfico de círculos de colores, determinamos quiénes están primero y quiénes están después en la lista. De esa manera buscamos eficacia respecto del uso de los recursos públicos.

En resumen, en el modelo Tres M, una M significa medir el desempeño. Una vez que medimos y segmentamos, respecto de aquellos casos en que el desempeño no está acorde a la normativa, la superintendencia dispone medidas, que son acciones para movilizar a algún actor hacia un mejor estado de desempeño.

Una tercera M tiene que ver con que si con esas medidas se logran las metas, que pueden ser metas establecidas en la normativa, porque hay un indicador; por ejemplo, en el caso de la interrupciones de servicio para una distribuidora, que en Chile se establece que, a partir de las 9 horas de interrupción, el cliente debe recibir compensaciones por cada interrupción adicional de responsabilidad de la compañía. Evidentemente, la superintendencia es capaz de medir eso a nivel de cliente. Entonces, esa es una meta, que en este caso sería una meta que está en normativa, pero también nos permite un segundo impulso algunas metas no normativas: por comparación entre unos actores y otros. Por ejemplo, podemos determinar quiénes son los actores que tienen mejor desempeño y quiénes no, cuando se puede comparar entre actores dentro del país, en una misma industria o con otros países.

Una forma gráfica de mostrar cómo se operativiza este modelo de fiscalización de las Tres M, es un mercado gigantesco, el que en la superintendencia llamamos el mercado de los productos. En Chile hay 356 productos que, previo a comercializarse, deben contar con una certificación. Probablemente, muchos de ustedes tienen cargadores de celulares, van a mirar su cargador y, a partir de octubre, los nuevos cargadores deberán contar con una etiqueta que dice sello SEC.

Eso significa que el cargador tuvo que haber sido certificado por un organismo, en laboratorio, se aplicaron ensayos y, por lo tanto, el producto se puede comercializar. Si bien puede ser una estufa, un *home theater*, un secador de pelo, un hervidor, una juguera o un refrigerador, entre otros. Hay 356 productos que hacen que, por este modelo, se coloquen más de 550 millones de sellos SEC por año. Esos son los datos del último año.

Hay una tercera forma de fiscalización. Les hablé de la fiscalización directa, cuando va una persona; indirecta, que se realiza mediante el monitoreo de desempeño agregado y la tercera, llamada fiscalización indirecta de tercera parte, que se hace a través de organismos autorizados por la SEC.

Esos organismos, que fiscalizamos, hacen pruebas sobre productos específicos como afeitadoras, secadores de pelos y otros como he mencionado, pruebas visuales, documentales e instrumentales en laboratorio, se pronuncian, certifican, le colocan el sello y eso significa que ese producto se puede comercializar. Entonces, hay una gran extensión de la fiscalización entregada a organismos que fiscaliza la superintendencia.

Un segundo ejemplo práctico, esto ya dentro del mercado de instalaciones, como, por ejemplo, la de la planta Essal de almacenamiento de combustibles, en este caso diesel.

La superintendencia recibe, en fiscalización indirecta, 318 instalaciones eléctricas en el 2018 completo; es decir, si hablamos de días hábiles, serían 1.500 instalaciones por día que se notifican a la superintendencia. Ese es el orden de magnitud de la labor que desarrollamos, 1.500 por día.

En el mercado eléctrico hablamos de 300.000, y en el de gas, 100.000. Esa es la adición de nuevas instalaciones. Por ejemplo, la instalación eléctrica de un edificio de departamentos, de un hospital, las instalaciones de una gran obra de infraestructura, de un aeropuerto. En las instalaciones de gas, me refiero a los estanques, a los medidores, la red interior de los domicilios, que previo a que se conecten a la energía, ya sea que se gasifiquen o se electrifiquen, por parte de la compañía, deben haber sido notificados a la superintendencia.

Evidentemente, estamos hablando de un modelo de sobre 400.000 declaraciones por año, que requiere un nivel de supervisión, que no está pensado en que sea el Estado, a través de la SEC, el que vaya ver, una a una, las instalaciones, para que diga si se puede energizar, sino que hay un deber de aquel que declara. Por eso que existen 30.000 instaladores eléctricos autorizados por la SEC, y 10.000 instaladores de gas, autorizados por al SEC, quienes operan permanentemente en el mercado de las instalaciones. Un ejemplo práctico de ello, y ustedes ya lo deben haber visto en los edificios, a propósito de cuidar el riesgo asociado al gas, es que la SEC dispuso de sellos, que pueden ser verdes, amarillos o rojos, dependiendo del estado de la instalación, para cada edificio o vivienda que califica la condición de riesgo. Este es un sello que se obtiene antes de hacer la instalación del servicio de gas y se debe renovar cada dos años. Es como la revisión técnica del automóvil, que es anual, pero en este caso es cada dos años.

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), a través de un sistema informático, controla más de 300.000 verificaciones, pruebas o ensayos realizadas por otros organismos. Por lo tanto, existe un alto nivel de supervisión de calidad visual, instrumental y documental en el sistema que monitorea dicha superintendencia. Desde luego, podemos hacer fiscalizaciones indirectas. Pero con fiscalizaciones directas, con una persona, podemos verificar instalaciones en los organismos que nos merecen mayor relevancia, porque tienen afluencia de público o importancia.

Por ejemplo, en la fiscalización que llamamos “universo de instalaciones” en el mercado del combustible líquido, ¿cómo se verifica la calidad del combustible que comercializan las estaciones de servicios? Estamos hablando de 1.706 estaciones de servicio a lo largo del país, en las cuales hay 7.245 tanques enterrados y 1.110 instalaciones muestreadas por año, mediante verificaciones que se hacen en laboratorios con instrumentos, mediciones y captura de información. Además, los tanques muestreados por tercera parte alcanzan anualmente al 40 por ciento del parque total de tanques.

Con esto quiero decir que el modelo de supervisión, sea usando fiscalización directa con personal SEC, fiscalización indirecta con información o fiscalización por tercera parte, es bastante sofisticado y amplio, incluso más de lo que se cree que es.

Respecto de las fiscalizaciones por emergencia o incidentes registrados al año, en la presentación se aprecia un ejemplo gráfico. Desde hace algunos años, toda la normativa de seguridad busca prevenir que ocurran accidentes en el mercado del gas, por lo cual comenzamos a contar cuántas situaciones de riesgo se producen. En 2015 hicimos una línea base, que dio como resultado que en el mercado del gas suceden más de 56.000 emergencias o situaciones de riesgo. Es decir, si se provocó una fuga de gas, hubo que llamar a compañías de bomberos y carabineros, acordonar las calles, cerrar el perímetro del incendio, evacuar edificios y jardines infantiles, dependiendo de la naturaleza y el alcance, y finalmente proceder a controlar y reparar la fuga.

De manera que el modelo de supervisión que aplica la SEC no solo es un control de la norma por la norma, sino de la norma con el objetivo de mejorar. Prueba de ello es que cuando establecimos el modelo de supervisión con base en información, descubrimos que el gas que más se usa en Chile es el balón o cilindro de gas de licuado. Hay 50 millones de cilindros en Chile y solo en invierno la compañía llega a comercializar 8 millones en un mes. Eso significa que en cada casa alguien desconecta un cilindro y vuelve a conectar otro, con la esperanza de que esa acción haya sido suficientemente segura como para que ese cilindro no provoque una fuga de gas al interior del hogar. Generalmente esa acción es realizada por el vendedor de la distribuidora de gas, pero muchas veces también las personas en sus casa. Estamos hablando de que el 80 por ciento de los hogares en Chile utilizan este sistema.

En cuanto a ese modelo de supervisión, fiscalizamos que el cilindro de gas sea seguro y que tenga las certificaciones del cilindro, de la válvula, del flexible y del regulador. Además, contamos el número de emergencias que ocurren en las instalaciones de la compañía, al interior del hogar, en el artefacto, en el medidor y en la red. En base a esa información, sabemos cuáles son los segmentos que presentan mayores emergencias y tomamos acciones para corregirlas.

Después de este preámbulo sobre el modelo de fiscalización para describir a lo que nos dedicamos, pasaré al caso particular de la regulación asociada al caso Osorno.

Para el caso del derrame de petróleo, hay una reglamentación específica, cuyo cumplimiento fiscaliza la SEC, que se encuentra establecida en el decreto supremo N° 160, vigente desde el 5 de octubre de 2008. Dicha disposición señala quiénes son los responsables administrativos de la seguridad de las instalaciones, indicando claramente que ello corresponderá al propietario, que a veces es el mismo que opera, o al operador cuando estos son distintos. Obviamente, pueden ser distintos. Por ejemplo, puede suceder que el propietario de una estación de servicio sea una compañía, la cual arrienda ese activo a un operador, el cual la opera, contrata a los funcionarios y atiende la venta de combustible; incluso, podrían ser dos personas con responsabilidades nítidas para cada una.

Ahora bien, ¿qué responsabilidades tienen? Deben cumplir con las disposiciones del decreto N° 160, que establece requisitos de diseño, de construcción, de operación y de abandono de las instalaciones, buscando disminuir los riesgos de accidentes o derrame de los combustibles, por el posible daño al medioambiente. Además, los operadores deben velar por la correcta operación, mantención e inspección. Es decir, los requisitos de diseño y de construcción de una instalación deben ser supervisados a partir de las 400.000 declaraciones que recibimos en la SEC sobre las instalaciones nuevas. Por lo tanto, se deben cumplir los requisitos de diseño y de construcción. Cuando las instalaciones se empiezan a utilizar, aparecen los requisitos de operación exigidos durante su vida útil. O sea, cuando la estación de servicio está en operación, igualmente hay deberes que cumplir, como contar con manuales de seguridad, planes de contingencia, personal debidamente capacitado, prevencionista de riesgos, elementos para contención de derrame, extintores debidamente calibrados, etcétera. También hay requisitos de diseño y construcción. Por ejemplo, una instalación que nace bien diseñada y bien construida probablemente implicará menos riesgos en la operación, pero también requerirá un sinnúmero de acciones durante su operación.

En materia de diseño, construcción, modificación y término definitivo, los propietarios deben velar porque las actividades en torno a ello se ajusten a las disposiciones legales, reglamentarias y técnicas sobre la materia.

En síntesis, tenemos distintas fases de supervisión en lo referido a diseño y construcción y en el proceso declarativo, durante la vida útil, con distintas herramientas de fiscalización por tercera parte, fiscalización por información y fiscalización directa con personal de la SEC.

Adicionalmente, toda instalación que incorpora instalaciones eléctricas tiene otro trámite, que en este caso es la energización del TE1, del cual recibimos 316.000 por año, cifra que ha ido en aumento en los últimos años con la actividad económica.

En temas más específicos de cumplimiento a nivel de almacenamiento del combustible, los operadores deberán contar con un manual de

seguridad de combustibles líquidos, con la asesoría de un experto en prevención de riesgos.

El personal deberá conocer y estar capacitado en procedimientos, mantenimientos e instalaciones.

El operador deberá controlar el volumen del tanque de medición. Hay un mandato legal para estaciones de servicio o tanques de almacenamiento que establece el deber de cuidado diario de controlar el volumen medido físicamente, comparado con el que se tiene registrado en los libros. ¿Para qué se realiza esa operación? Para advertir si hay pérdidas no explicadas, las cuales podrían provenir de hurtos o filtraciones, que es la parte más relevante desde el punto de vista de la supervisión.

Los productos que se ocupan, como los tanques y los distintos artefactos y dispositivos, deben contar con la certificación, en base al sello SEC, que forma parte de los 550 millones de unidades de sellos SEC por año.

Respecto de la instalación, la planta Essal Osorno tiene un equipo generador de energía eléctrica, marca Cummins, de 440kVA. Ese equipo estándar tenía algunos objetivos, como proteger la planta ante eventualmente interrupciones del suministro y no ante suspensiones.

Respecto de las interrupciones de suministro, el 99,99 por ciento de los nueve primeros meses del año esa planta ha tenido energía eléctrica. O sea, ese generador se ocupó, si es que tuvo que ocuparse, durante cinco horas y solo por esa causa.

Ahora, hay una segunda causa que se menciona, que es para evitar la tarifa de la hora punta, y esa es una razón de índole comercial, no ligada a la operación de continuidad de servicio o continuidad operacional.

El grupo generador cuenta con un tanque incorporado de 0,8m³. Este tanque fue debidamente declarado en el proceso de notificación a la SEC el 16 de septiembre de 2005 en su oficina regional.

En las fiscalizaciones que hicimos constatamos que el tanque de superficie era abastecido regularmente por la empresa Copec, que suministra el combustible.

EL tanque de almacenamiento, que es el que fue declarado, se conecta con el tanque del generador a través de una tubería de superficie, y la transferencia de producto es por acción de gravedad.

A las 10.30 horas, del 11 de julio, el personal regional de la SEC tomó conocimiento del derrame. El equipo de fiscalización acudió al lugar de manera inmediata y ahí se hicieron los primeros hallazgos. Se dio inicio a la investigación administrativa que llevó adelante la superintendencia del procedimiento de suministro de combustible al grupo generador, y se estimó una filtración, considerando que este es un tanque de magnitud.

En las fiscalizaciones que hacemos se considera que es un tanque pequeño. ¿Por qué digo pequeño? Probablemente, para cualquiera de nosotros, a nivel domiciliario, 2.000 litros es un tremendo tanque, equivale como a diez tambores; es el volumen equivalente a lo que puedo almacenar en diez tambores metálicos que a veces también se utilizan.

¿Por qué? Porque la reglamentación de la SEC obliga a un propietario operador a declarar una instalación desde 1.100 litros en adelante; o sea, estamos cerca de la cota inferior, porque este tenía 2.000 litros.

En una estación de servicio de combustibles, de las habituales que se declaran, estamos hablando sobre los 90.000 litros de almacenamiento. Me refiero a las de carreteras, que son más grandes; estamos hablando de volúmenes mayores.

Dado que el grupo generador consume aproximadamente 200 litros por hora, el estimado del informe de fiscalización señaló una pérdida de combustible de 1.100 litros. Solicitamos por oficio, en días posteriores, todos los antecedentes a la empresa para verificar el grado de cumplimiento que estaba dando respecto de la normativa.

Este proceso administrativo nos llevó a formular cargos, que es una formalización de contravenciones que detectó el equipo fiscalizador de la SEC.

¿Qué contravenciones? Primero, tenía una instalación eléctrica que no había sido declarada en la superintendencia; segundo, no contaba con la asesoría documentada de que un experto en prevención de riesgos estuviera visitando regularmente la instalación, verificando que mantenía el cumplimiento normativo y haciendo informes de hallazgos, de correcciones. Eso tampoco lo tenían.

No contaban con personal capacitado, en el sentido del fiscalizador, es decir, capacitado que pueda acreditar ante la superintendencia los cursos que ha hecho, las horas de estudio, los temas tratados. A eso nos referimos con capacitado. Normalmente, uno se encuentra con que dicen que está capacitado, pero no basta la mera declaración.

Además, no disponer de manual de seguridad de combustibles líquidos.

Este es un documento donde se establecen situaciones de excepción o situaciones de contingencia, qué debe hacerse, cuál es la organización, quién debe hacer qué, dónde están los equipos de emergencia, dónde están los elementos de contención de derrame. Ese manual de seguridad no lo tenían.

Asimismo, no contar con verificación de área del volumen del tanque. No había registros de que estuvieran permanentemente midiendo sus inventarios, y no cumplir exigencias de diseño para el soporte de la tubería.

Paralelamente, se evaluó en su momento formular cargos al que suministra. ¿Por qué? Porque hay una parte de la reglamentación, en que hacemos un control cruzado, para usar de mejor manera la visita permanente que hace quien suministra. Entonces, alguien que suministra debe verificar que esa instalación esté debidamente declarada en la SEC.

Esta instalación estaba debidamente declarada en la SEC; por lo tanto, lo que hacía el suministrador al llevar el combustible era verificar que estuviera debidamente declarada, y eso estaba.

La reglamentación vigente en materia de productos de combustibles líquidos regula la seguridad del artefacto, no así su ubicación.

Eso es respecto de la consulta de por qué se permite o quién permite que haya un generador puesto aquí o puesto acá. No hay ninguna limitación, al menos en la reglamentación que le toca fiscalizar a la superintendencia de ubicación. La reglamentación de seguridad sí dice distancia de seguridad respecto de riesgos de accidente, de minimizar el riesgo de accidente a las personas.

Acciones complementarias. Fiscalización directa a planta, posterior al accidente, con resultado de derrame de combustible y de entorpecimiento a la continuidad operacional del sistema de agua potable.

En conjunto con la Superintendencia de Servicios Sanitarios establecimos equipos de trabajo y salimos a mirar el resto de las industrias para saber cómo estaban en estas materias y pesquisar el tipo de operación que estaban llevando adelante, buscando evitar, dado que se había producido un hecho de tal gravedad, los riesgos en otros lugares. Hicimos más de 90 fiscalizaciones en las cuales detectamos hallazgos de algunas faltas y formulamos 16 cargos adicionalmente.

Lo más importante no solo es la formulación de cargos, sino los planes de acción para corregir, que es la parte más relevante del proceso. Emitimos 47 instrucciones, tales como corregir la contravención a la normativa en plazo acotado.

Una instrucción más global, distinta a la fiscalización particular, es la que emitimos desde la superintendencia a la totalidad de las empresas de servicios sanitarios, de manera de identificar el riesgo, con un modelo de análisis de riesgo, sobre sus instalaciones, y a partir de ese modelo de análisis de riesgo, con todos los hallazgos, proponer un plan con cronograma, con fechas de cumplimiento, cuyo avance también va a ser controlado por la superintendencia.

Ese plan está ejecutándose en estos momentos y estamos incluyendo, como parte de ese plan, verificación de riesgo por parte de organismos de tercera parte.

Finalmente, estamos propiciando un cambio normativo para el reglamento. Se está trabajando una modificación al decreto N° 160, de manera de hacer algunas incorporaciones que permitan reducir el riesgo de derrame desde un estanque a un generador o a una instalación “por un descuido”.

Por lo tanto, vamos a incorporar como requisito reglamentario tecnologías, sistemas de control, alarmas de sobrellenado, etcétera, para prevenir accidentes.

¿Qué gracia tendría eso? Que se comprobaría al momento del diseño y construcción, o sea, en el trámite que tiene la superintendencia. Cuando se reciben las declaraciones, es en ese instante donde se verifica si el diseño viene con cumplimiento, pero eso está en etapa de análisis.

El diputado señor **JÜRGENSEN**, expresó: Para nadie es extraño la precariedad con que operaba la planta de Essal y por eso ocurrió lo que ocurrió, pero queda de manifiesto también lo precaria que ha sido la fiscalización, y a raíz de eso no se pudo prevenir una situación tan lamentable como la sucedida en Osorno.

Me llama profundamente la atención, a raíz de un oficio de fiscalización que enviamos el 25 de octubre, en el que usted explica que hay fiscalizaciones indirectas y directas, lo que tiene que ver con el hecho de si se ha establecido o no un foco de riesgo. Es curioso que no se considere un foco de riesgo el agua potable para 200.000 habitantes, pero sí se hacen fiscalizaciones directas cuando cualquier ciudadano emprende con un restorán y antes de obtener la patente municipal tiene que ser fiscalizado por la SEC, porque, de lo contrario, no puede funcionar.

En este caso, aparentemente no fue necesario, a raíz de que la SEC, durante 14 años, jamás fiscalizó directamente a la planta de Essal. Se registra el estanque que se describe acá, pero jamás se llevó a cabo una fiscalización directa que hubiese permitido notificar los siete puntos que se señalan sobre incumplimientos de parte de la planta Essal.

Por consiguiente, ¿cuáles son los criterios para establecer si este es un foco de riesgo o no? Y quedó claro que es un foco de riesgo, por lo que ocurrió.

Se habla de mucha fiscalización directa a lo largo del país y de la escasa capacidad que tiene la SEC para abarcar todo, por un tema de presupuesto. Me imagino que debemos robustecerlo, con el fin de que algo así nunca más ocurra. Pero tampoco son tantas plantas a lo largo del país, que impidan realizar una fiscalización directa y evitar lo que sucedió.

Por otra parte, no se formulan cargos a Copec, porque el estanque está debidamente registrado. Pero llama la atención que el estanque no tuviera el sello para que la empresa distribuidora de combustibles hubiera verificado que el dispositivo se encontraba en regla. No estaba el sello SEC en el estanque, según lo que se pudo corroborar en terreno. Por lo tanto, ¿cómo el distribuidor podía verificar que sí podía descargar el combustible en ese estanque?

Señalo esto, porque al comparar esta situación con otros rubros, por ejemplo el sector agrícola, que es fiscalizado permanentemente cuando es un plantel bajo certificación oficial, en que debe haber un espacio para el combustible, un espacio en regla donde se acumulan los agroquímicos, otro espacio donde están los concentrados, etcétera. Pero en cuanto al combustible, si hay un estanque que no

cuenta con el sello SEC, como certificado de que es apto, ningún camión distribuidor puede descargar petróleo en ese estanque.

Entonces, en este caso llama la atención que no estuviera a la vista dicho sello, para que el operario del camión hubiese verificado y descargado el combustible.

Respecto de la fiscalización de la SEC a la instalación del equipo electrógeno y la línea de combustible que descarga desde el estanque hacia el motor, también manifiesta que hay errores. Por tanto, la fiscalización o autofiscalización tampoco funcionó. ¿Quiénes eran los operarios certificados por la SEC para hacer la instalación?

Insisto, se trata de una instalación de la cual dependían 200.000 osorninos.

El diputado señor **ESPINOZA**, sostuvo: Señorita Presidenta, más allá de las vicisitudes de la exposición que hemos escuchado del representante de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, para nosotros, como comisión, va a ser muy relevante saber las opiniones y recomendaciones que como SEC nos puedan entregar para mejorar, desde el punto de vista legislativo, el accionar de un servicio que es de mucha relevancia. Entiendo que la labor de dicha subsecretaría es muy importante, trascendental.

En la misma línea de lo que planteó el diputado Jürgensen, la SEC es un organismo más de reacción que de fiscalización pura ante la contingencia, ante el reclamo, ante el clamor ciudadano. Entiendo que es debido a las precariedades presupuestarias, de personal y todo eso.

Por ejemplo, puedo dar fe que dos oficios de fiscalización que he solicitado en el último año han sido de enorme efectividad en el ámbito de la SEC, pues la escuela Arturo Alessandri Palma de Frutillar, con graves problemas y riesgo de incendio por malas instalaciones eléctricas, ponía en peligro a los profesores y alumnos, lo que significó de parte de la SEC una inmediata reacción. Eso conllevó a que se considerara la construcción de un nuevo establecimiento educacional, proyecto al que se oponía el alcalde de esa comuna. Lo mismo sucedió recientemente en Puerto Montt con otro establecimiento educacional.

Entonces, que no se fiscalizara durante tanto tiempo a esta planta, ¿fue porque no hubo denuncia o porque la SEC opera solo ante la eventualidad de un riesgo? Esa parte no me quedó muy clara. Me gustaría una precisión.

El diputado señor **AUTH**, dijo: Señorita Presidenta, quiero agradecer la exposición, porque explica bien cuál es el modelo de funcionamiento de la superintendencia.

Ahora, me queda claro que la fiscalización *ex post* del incidente deja en evidencia cuáles son las fallas que facilitaron lo que ocurrió.

Como contrapartida, uno podría decir que es fácil ser general después de la batalla. Pero uno podría señalar entonces, que si entre 2005, cuando se registra la instalación, y 2019, cuando ocurre el incidente, hubiese habido alguna

fiscalización, se habría detectado a tiempo el problema. En consecuencia, de haberse detectado la falta de formación del operador, la falta de control diario del volumen, en fin, podría haberse anticipado y corregido la situación, para que no ocurriera lo que ocurrió.

Por lo tanto, tenemos un problema en cómo definir qué se fiscaliza. Me imagino que la fiscalización, como en todo organismo de estas características, es *at random*, al azar, de modo que todo el mundo sienta que algún día puede ser fiscalizado, porque, si no es así, y sé que nunca me van a fiscalizar, obviamente relajo las normas de operación que rigen.

Entonces, en primer lugar, me gustaría saber cómo opera la decisión de fiscalizar a unos y no a otros, como señaló el diputado Jürgensen respecto de ciertas operaciones agropecuarias.

En segundo lugar, me cuesta asumir que no haya ninguna disposición que regule el lugar de instalación de los estanques. Me gustaría saberlo, por si se requiere alguna modificación legal o simplemente reglamentaria. Claro, *ex post* parece obvio, de obviedad absoluta, que haya lugares donde es más reducido el riesgo y lugares donde se potencia. Y el lugar donde estaba el estanque evidentemente que potencia el riesgo. Por tanto, me gustaría saber si es completamente cierta la afirmación de que no hay nada que se establezca respecto del lugar, porque, en principio, me parece de toda urgencia definir algunos criterios que reduzcan el riesgo en lugar de aumentarlo. En este caso, cercanía a los cursos del agua, porque si hubiera estado en otra ubicación, probablemente, esto no habría ocurrido y, en consecuencia, si no existe nada, quiero escuchar, si acaso no le parece a usted, que se debiera modificar, reglamentaria o legalmente, en caso de requerirse, para que sí existan disposiciones que limiten el lugar de instalación, para reducir riesgos en lugar de incrementarlos.

El diputado señor **HERNÁNDEZ**, expresó: Señorita Presidenta, quiero agradecer la presentación que nos ha hecho la superintendencia y me gustaría saber cuántas multas le han sacado y si las multas tienen relación en cuanto a la gravedad de los hechos. Le pregunto a nuestro invitado si cree que hay que modificar el sistema de multas que tiene la superintendencia. Se lo pregunto, porque llama la atención los datos estadísticos que nos mostraba, que había cincuenta y tantas mil emergencias en gas. Para uno, que no tiene la costumbre de dimensionar lo que significa 55.000, es como estar sentados en un polvorín. Llama la atención la magnitud.

Si uno se deja ver, en la zona sur, los cortes de energía eléctrica en el mundo rural, en las comunas o en todas partes, también está la sensación como que hay una indefensión respecto de los cortes, porque, en definitiva, hay cortes todas las semanas en el mundo rural, y quién paga eso, quién fiscaliza eso. Entonces, da la sensación que ustedes están al llamado de una urgencia, pero no ven el conjunto de los problemas.

No sé si usted escuchó la presentación de la superintendencia. La superintendencia hace un mea culpa respecto de la falta de fiscalización. Usted, también cree que hay un mea culpa de la Superintendencia de Electricidad y Combustible respecto de este tipo de situación. Usted dice que el decreto supremo N° 160 regula los aspectos del diseño, conducción y operación de las

instalaciones, y en el primer punto dice que los operadores deberán contar con manual de seguridad y combustibles líquidos. No sé si lo tenían; parece que no.

El operador deberá contar con la asesoría de un experto en prevención de riesgos. No existía.

El personal deberá conocer y estar capacitado en los procedimientos para efectuar la operación, mantenimiento e inspección de las instalaciones. Parece que no.

El operador deberá controlar el volumen del tanque de medición, verificar el consumo para detectar filtraciones. No.

Los productos combustibles deben ser certificados, el grupo generador del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción. Parece que era lo único que estaba cumpliendo en ese momento.

Entonces, la sensación que existe con la superintendencia es que no se ve el conjunto. Es lo mismo que le pasó a la Superintendencia de Servicios Sanitario, es decir, no vieron el conjunto, sino que fueron a fiscalizar que el agua fuera clara, cristalina y transparente, y con ese argumento y con los exámenes que le daba la misma empresa, ellos estaban dando el okey. Si los sistemas estaban oxidados, si estaban con la vida útil sobrepasada, etcétera, esa parte pareciera ser que no se ve.

Lo mismo me sucede, por ejemplo, con las empresas eléctricas. No sé si ustedes fiscalizan las inversiones que tienen que hacer las empresas para ir manteniendo el sistema y que no caiga todos los meses o todas las semanas, fundamentalmente, en la época de invierno, cuando más se necesita de la electricidad.

El diputado señor **KUSCHEL**, planteó: Señorita Presidenta, en la última parte, el señor diputado Hernández hizo la pregunta que iba hacer yo, tal como lo hicimos a la Superintendencia de Servicio Sanitario, relativa a qué monto de la inversión o si hay un seguimiento de la inversión que hacen las empresas en materia de capacidad eléctrica, para que no se corten los servicios, porque tenemos mucha interrupción del servicio con distintos proveedores de generación eléctrica en nuestra región, por diversas razones, a veces el clima, pero también por situaciones que se pueden prever. Hago la pregunta, porque hay algunas inversiones manifiestamente obsoletas y no sabemos si ustedes tienen, así como en materia sanitaria, un calendario anual de las inversiones que se han hecho en cada comuna de la región, y si es que también tienen ese catastro de inversión vinculada a los equipos eléctricos.

La diputada señorita **NUYADO**, doña Emilia (Presidenta), expresó: Señor superintendente, tengo la siguiente inquietud, reafirmando lo que han planteado los diputados presentes.

Queda claro, con la exposición y los antecedentes que ustedes nos entregan, que antes de esta catástrofe tan complicada que tuvieron las familias de Osorno, no hubo absolutamente ningún plan de contingencia, ni siquiera una

fiscalización sería respecto de lo que estaba sucediendo con esta empresa, sino lo que usted plantea es posterior a esta catástrofe vivida.

Entonces, a qué se debe cuando usted señala que ha tenido la posibilidad de aplicar diversas normativas para la situación del gas, pero respecto del combustible y de lo que ocurre con esta empresa, y otras en Chile, usted pudiera detallar cuáles han sido aquellas razones o es que, generalmente, se deja al empresario mayor hacer lo que quiera, sin tener que fiscalizarlo.

Nos hubiese gustado, así como lo hizo la superintendencia, independientemente del servicio sanitario, que pudiera hacer un mea culpa o lo que diga, pero tampoco sirve de nada, ya que finalmente ellos empiezan a minimizar la situación que ocurrió.

Entonces, no sé que podrá decir respecto de por qué no se fiscalizaba a esta empresa; cuáles fueron aquellas razones de poder hacerlo; y si al día de hoy, la sugerencia que usted ha hecho respecto de lo que logró ver, que en cierta forma no se cumplía de acuerdo a la normativa, esta empresa cuenta con el experto en el lugar; si se ha capacitado a las personas; y si en realidad se está dando cumplimiento a lo que usted señaló. Entonces, creo que sigue quedando esa inquietud.

Por lo tanto, cuál sería la recomendación que usted haría porque, independientemente, lo más probable es que si está trabajando con alguna normativa para que esta se pudiera modificar, cuál sería el proyecto de ley que permitiera asegurar y fiscalizar a todas las empresas sanitarias que entregan el agua; cuál sería aquella propuesta, porque esta es la situación de Osorno, pero así como ocurre en otras partes de Chile, creo que tal vez la fiscalización es nula, como la que ustedes no llevaban en el caso de Essal, en Osorno.

El señor **ÁVILA**, superintendente de Electricidad y Combustibles, explicó: Señorita Presidenta, si le parece, iré respondiendo en el mismo orden en que plantearon las preguntas.

El diputado Harry Jürgensen preguntó: ¿por qué no se fiscalizó? Al parecer, hace una aseveración que no comparto. Expliqué en la presentación inicial todo lo que fiscalizamos con los recursos que tenemos asignados.

¿Hay un modelo de riesgo? ¿Cuál es el detonante de la fiscalización? Sí, se fiscalizó la presentación del TC4 el 16 de septiembre de 2005, donde estaban los requisitos de diseño y construcción.

Después, hay deberes que expliqué muy nítidamente y que la normativa señala que son de cumplimiento del operador. En este caso, la compañía Essal, actuando como operador, debe dar cumplimiento a cada una de esas normativas que se relataron.

Sin embargo, habría que tener un criterio al respecto, de lo contrario, ¿vamos a pensar en un modelo que transfiere la carga al Estado? Por lo menos, no es el modelo que entendemos se aplica en la SEC y nosotros como superintendencia. Daré un paso hacia atrás.

¿Cuál es el foco de la SEC? Seguridad y calidad en el mercado de los energéticos. Ese es el foco: energéticos, electricidad, distribución, transmisión, generación, coordinador, mercado del gas completo, almacenamiento, transporte, distribución, hogares; eléctrico: generación, transmisión, distribución, consumo, hogares.

Entonces, hay un modelo que hace esta definición. Efectivamente, si uno se refiere a inspecciones directas con algún modelo de riesgo que haya salido del foco de las instalaciones de transmisión, generación eléctrica, almacenamiento, combustibles, etcétera, para ir a las sanitarias, eso no está incorporado en nuestro diseño fiscalizador. Nuestro diseño está esencialmente para precaver las obligaciones que hacen mandato en cada uno de los reglamentos que dicen relación con la industria energética.

Hasta hoy, ese modelo de riesgo ha incorporado un sistema de declaración de instalaciones, de la totalidad de ellas, mediante la verificación de las instalaciones que mencioné, de manera directa e indirecta. Se trata de 5.000 fiscalizaciones a esas declaraciones, a base de criterios de riesgo y otra vez sobre la base de información.

Finalmente, en ese modelo de riesgo, cabe preguntarse qué hubiese ocurrido si el Estado, a través de la SEC, hubiese ido a esa instalación. Ahora sabemos que en ella ocurrió el problema, pero el día antes no lo sabíamos. Es decir, cabe preguntarnos si queremos dotar, a través de su institución, al Estado de recursos para que pueda ir a todas las instalaciones a poner el *check*, el *okey*, en el uno a uno, porque es una transferencia muy fuerte de carga al Estado que hoy no está diseñada ni implementada para que ocurra de esa manera.

Por eso que la normativa es tan enfática en señalar que la responsabilidad es del operador. ¿Y de qué es responsable? Del diseño, de la construcción; de un método verificador que son las declaraciones y de la vida útil, a través de este experto en prevención de riesgo.

¿Por qué no se sanciona a Copec? ¿Hay un sello SEC? Sí, efectivamente, porque en el modelo de combustibles el instrumento de la superintendencia que constata que la instalación cumple es la declaración. En la declaración se comprueban aspectos de diseño y construcción, que es la declaración del 16 de septiembre de 2005.

Después, durante la vida útil, se deben cumplir otros requisitos; entre ellos, los de operación, personal capacitado, todos, como la norma lo señala, de responsabilidad del operador.

Entonces, dado que esta instalación exhibe que tiene esa declaración debidamente ingresada en la superintendencia es que el suministrador, Copec o cualquier otro, al momento de suministrar, debe exigir que exista y ese documento existe. Por lo tanto, sobre esa base se puede mantener el suministro.

Señorita Presidenta, como señalé, el requisito se verifica en este documento, que es un TC4; un trámite de combustible N° 4, del cual, como señalé,

recibimos cerca de 100.000 al año. Ahí es donde se hace la verificación, la cual efectivamente se hizo.

Por lo tanto, esa instalación contaba con esa carpeta, en la cual se acreditaba el haber cumplido con el requisito de estar debidamente declarada al SEC y, en consecuencia, habilita al suministrador para entregarle, porque tampoco es posible que cada suministrador deba, cada vez, transferirle una carga a él de que tiene que hacer la verificación de cada uno, si es una instalación de un tercero, no es algo que ocurre en ningún otro mercado. Por lo tanto, no hay un respaldo jurídico para hacerlo.

El sello SEC, al que entiendo hace referencia es a este que colocamos 550 millones de veces por año, dice relación con ciertos productos en particular. Es una estrategia distinta la del sello SEC al de la de la declaración mediante el trámite de combustible N° 4 de la superintendencia, el TC4. Con el TC4 se reconocen algo más de 90.000 instalaciones por año y con el sello SEC 550 millones de productos por año, por tanto, son varios millones de productos por día.

Entonces, en ese combustible está el TC4, en el estanque.

En el equipo electrógeno hay una línea de errores. En este punto, quiero mencionar cuál es el modelo *ex ante* con el cual se detonan las decisiones del modelo de fiscalización de la superintendencia.

En rigor, hecho el análisis *ex post* del incidente, lo que ocurrió es que hay un suministro desde un tanque de 2.000 litros a un equipo generador que cumplía con la reglamentación del punto de vista del sello SEC –tiene la obligación de hacerlo-, y cuando comienza la carga de combustible, por descuido, no tiene el procedimiento de control en las personas, hasta que efectivamente se verifique que el estanque del dispositivo se llenó.

Frente a eso, incluso en el caso en que la superintendencia hubiese verificado, el día anterior, que no había un experto prevencionista de riesgo, esa inadvertencia no se podría haber resuelto con una fiscalización. Dicho de forma coloquial, con el objeto de graficar, es como si en la casa alguien dejara abierta la manguera para llenar la piscina, se va y vuelve, y el agua se ha rebalsado. Eso puede ocurrir en la medida en que no haya un procedimiento destinado a contener ese objetivo.

Por lo tanto, el modelo de riesgo de la Superintendencia de Energía y Combustible (SEC) fiscaliza instalaciones de combustible, como requisitos de diseño, construcción y operación. Lo que ocurre es que una instalación de combustible, que no respetó los cumplimientos normativos, produjo un derrame. El riesgo se debe a que ese derrame alcanza un proceso clave, absolutamente clave, para la continuidad operacional del suministro de agua. Siento que el foco es proteger la continuidad operacional del suministro de agua. Es ese foco respecto de cual tenemos que determinar cómo se hace el control de riesgo. Esta vez fue un estanque de combustible, pero podría haber otros elementos que si no se contienen adecuadamente o, dicho de otra manera, no se resguarda de una manera más nítida la continuidad operacional del suministro de agua, podría tener problemas dicho suministro.

Respecto de la fiscalización a los combustibles, diseño, construcción y operación, uno puede hacer *mea culpa*, aun cuando, se podría decir que, dado el campo de fiscalización, la SEC podría aumentar el 20 o 30 por ciento los equipos para hacer más fiscalización directa. Probablemente, los números a los que llegaremos no nos van a permitir hacer una cobertura nacional en que se transfiere la carga desde los privados al Estado, para que sea este, a través de la superintendencia, el que tenga que verificar que las instalaciones puedan seguir operando. O sea, eso no está diseñado de esa manera en nuestro marco regulatorio.

En relación con lo que ha planteado el diputado Fidel Espinoza, en cuanto a cómo se puede mejorar el proceso legislativo, desde el punto de vista de lo que hacemos en la superintendencia, hemos concentrado nuestro esfuerzo en monitorear el desempeño de la industria energética y, a partir de ese desempeño, definir dónde están los mayores riesgos. Eso lo hemos desarrollado de una manera muy importante. En base a esos riesgos, vamos tomando acciones, ya sea de instrucciones, de sanciones, de planes de corrección y de autorías; hay distintas formas de hacerlo.

Asimismo, estamos trabajando con el superintendente de Servicios Sanitarios para, en conjunto, desarrollar algunos convenios de colaboración, por lo que creo que, nítidamente, debiéramos mirar el modelo de riesgo. Por ejemplo, en el sector eléctrico está definido, por norma técnica, que a partir del 1 de enero del próximo año la continuidad operacional de una compañía debe contar con un nivel de certificación de norma ISO, a fin de proteger la continuidad operacional, porque hay un bien jurídico protegido que es la continuidad del servicio eléctrico.

Bueno, o podría pensar en la continuidad del servicio de agua debiera poner herramientas. Aunque no soy un profundo conocedor de la reglamentación sanitaria, pero me parece que eso podría ser por la vía de instructivos o reglamentos, no necesaria y solamente por un alcance legal. Creo que hay otras herramientas que ser mucho más rápidas, muy anteriores. Con la reglamentación actual, es algo en lo que vamos a trabajar con el superintendente de Servicios Sanitarios.

En cuanto a tener reacción más que prevención, sí; reacción más que prevención. Nuestras herramientas regulatorias son: fiscalización, sanción y compensaciones en algunos mercados, como el eléctrico. ¿Qué significa eso? Que en rigor, el fiscalizador, con el marco jurídico que tenemos hoy, es como un contador, mira hacia atrás para conocer el desempeño. Necesariamente tiene que mirar los actos que ocurrieron, porque la principal herramienta regulatoria, la sanción, la que es un instrumento que usamos, bien optimistamente en algunos casos, para dar una señal a un actor que incumple, de modo que a partir de esa señal monetaria, cambie la conducta y se discipline a futuro.

¿Cómo es un proceso sancionatorio? Es un proceso que abarca identificación de incumplimientos, formulación de cargos, descargos y sanción. Es un proceso caro para los organismos públicos. Requiere varios profesionales de mucho nivel y muchas horas, porque no solo está el cumplimiento de las normas técnicas, sino que, también, hay que tener la capacidad de sostenerlo jurídicamente. Todos esos procesos, sobre todo los más importantes, llegan, por parte de las

empresas, cuando estas han sido sancionadas, a la corte de apelaciones y a la Corte Suprema.

Entonces, la señal regulatoria de cambio de conducta por la vía sancionatoria, si pensamos que, en promedio, un proceso puede tomar dos años desde que llega hasta la Corte Suprema, tarda dos años en entregarse a firme, desde ocurridos los hechos, pensando en un organismo diligente, que investigó y sancionó de manera oportuna. Si agregamos el tiempo que puede tomar al organismo, se puede retrasar más.

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles realiza entre 1.500 y 1.700 sanciones por año, resoluciones que sancionan a alguien. De esas, algo más del 20 por ciento va a la corte de apelaciones, o sea, algunos cientos de casos. En esos casos, que van a la corte de apelaciones y posteriormente a la Corte Suprema, la señal por la vía de la sanción, del cambio de conducta, se posterga bastante.

Entonces, sí, hay más reacción que prevención, porque los instrumentos legales que tenemos son esos.

En la ruta energética, que está en el plan del ministro de Energía, está el fortalecimiento de la SEC como ingreso del proyecto de ley, prontamente. En ese proyecto proponemos una regulación que no solo mire hacia atrás, sino que, a partir del desempeño pasado, incorpore algunas herramientas que permitan acciones no solo por la vía del modelo de gestión, sino que también planes de cumplimiento con algún grado de exigencia que busquen corregir el desempeño a más corto plazo.

Respecto de la fiscalización del colegio y a la fiscalización *ex post*, si hubiese existido una fiscalización, ¿podríamos haber corregido niveles de incumplimiento? Sí, la instalación eléctrica la habríamos hecho normalizar. Sin embargo, insisto, el descuido de alguien que deja una llave abierta y no la cierra cuando tiene que cerrarla, probablemente ese aspecto particular no lo habría protegido una fiscalización, porque en ese caso tendríamos que estar presente en el momento que abren y cierran la llave.

En relación con la pregunta de quién tiene más responsabilidad, si la Superintendencia de Servicios Sanitarios o nosotros, a mi juicio, el operador de la instalación, quien, actuando conforme a la ley de la SEC y supongo también de acuerdo con la normativa que regula y fiscaliza a la superintendencia, tiene mandatos que debe cumplir. En la medida en que esos mandatos sean incumplidos, el operador puede enfrentar acciones. Una de las acciones más eficientes en términos de plazos es, probablemente, el control de la continuidad operacional del suministro de agua, lo que puede tener elementos que involucren los principales riesgos que pueden verse afectados. Habrá que ver si la norma actual que rige a esas instalaciones, empresas y compañías permite dar esas instrucciones de manera inmediata. Sin duda, es un trabajo que está radicado en la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Respecto de la pregunta del diputado Auth sobre si la fiscalización es *at random*, es decir, aleatoria, mi respuesta es no. Para esos efectos, es muy caro hacer una fiscalización estrictamente aleatoria, ya que la SEC recibe una cantidad de recursos públicos, humanos, financieros, tecnológicos y equipos, para cumplir con el propósito de disminuir los accidentes y mejorar la calidad del servicio. A modo de ejemplo, si el modelo es absolutamente aleatorio, salgo diez veces y

encuentro nueve veces “bien” y una vez “mal”. Si corrijo uno, ¿nueve serán “desperdicios” o “malgastos”? Si salgo otras diez veces, como estamos mirando el desempeño global, lo que buscamos es sesgar nuestro modelo de fiscalización por riesgo. Entonces, en algunos procesos lo aleatorio sí debe serlo, porque quiero tener una visión de cómo está el mercado, pero en general la regla de fiscalización se fundamenta en un sistema basado en desempeño o en riesgo. Por lo tanto, la labor principal es identificar, teniendo como referencia todo el universo, dónde se concentran esos riesgos para ir hacia allá con más énfasis. De esa manera, estimamos que la SEC da cumplimiento de manera más eficaz al uso de los recursos públicos, porque la fiscalización entendida como un fiscalizador-un vehículo es la más cara que existe. Una contravención requiere un fiscalizador, que generalmente es una pareja; un vehículo, una asignación, un viaje y la aplicación de un chequeo general, porque esto no es como ir al médico, por cuanto este revisa al paciente en función de una dolencia puntual.

Según los mensajes que he recibido en esta mesa, si fue la SEC, esta aplicó el *checklist* completo y no fue a mirar solo dos cositas. Si no estuvieron en terreno y no lo vieron, otra vez harían una transferencia en servicio público. Pero si fiscalizó, ¿no vio todo? En consecuencia, debemos ir a ver todo. Y cuando digo todo, me refiero a todos los *checklist* de fiscalización. Por eso es una fiscalización. Cuando hay contravenciones, se deben hacer informes, instrucciones, formulaciones de cargos, recibir descargos, resoluciones, y después interviene el equipo jurídico que hace la presentación ante la Corte Suprema.

Esa fiscalización la usamos fundamentalmente a partir de modelos que sacamos por riesgo o por desempeño.

O por empresas estratégicas, que en nuestro caso están definidas fundamentalmente en el rubro energético.

A partir de eso, hemos instalado una mesa de trabajo en cuyo marco hemos sostenido reuniones con el superintendente de Servicios Sanitarios, para definir en conjunto las áreas de colaboración, establecer convenios y realizar trabajos a corto plazo.

En cuanto a la pregunta del diputado Pepe Auth respecto de si el lugar de instalación se regula, por lo menos no en la fiscalización que le corresponde hacer a la superintendencia. En nuestro modelo de riesgos consideramos los siguientes elementos: 7.000 estanques de 2.000 litros a nivel de estaciones de servicio y 10.000 más en otras instalaciones, incluyendo las agrícolas, forestales, industriales y eléctricas, sin contar el bidón de parafina que tiene la señora en la casa para cargar la estufa menor, o los 50 millones de balones de gas distribuidos en los hogares. Hay 17 millones de chilenos, que en conjunto ocupan 50 millones de cilindros de gas.

Respecto del lugar de la instalación, existe uno que corresponde al estanque de almacenamiento donde llega el suministrador, que en este caso es la empresa Copec. Dicho estanque ha pasado por el trámite de combustible TC4, conforme al cual se certifica que cumple con los requisitos de diseño y construcción. Existe un segundo equipo que forma parte del problema en este caso, el generador Cummins 440 KVA.

En los últimos años, Chile ha importado alrededor de 280.000 generadores eléctricos. Lo sabemos porque les colocamos el sello SEC, ya que los importadores tienen obligación de certificarlos *ex ante* de su comercialización. En el orden de magnitud, hay alrededor de 10.000 instalaciones de almacenamiento, pero en los últimos años se han cursado 279.000 infracciones, debido a que han ingresado al país como generadores de distintos tamaños; incluso hay más pequeños.

Actualmente, existe un plan de algunas compañías para dotar de generadores eléctricos a los pacientes electrodependientes, cuando se corta el suministro de energía eléctrica. Esos aparatos no traen un estanque, pero alguien podría instalarles un bidón para realizar una carga de gasolina a menor escala, es decir, de 10 o 20 litros de combustible. Cuando subimos en escala ese tipo de operaciones, como en el caso del generador Cummins 440, que tiene un estanque de 800 litros, se hace necesario tener un estanque de almacenamiento, porque el consumo se lo exige cuando está en régimen. No es posible estar vertiendo combustible con un bidón en un proceso manual. Por eso diseñaron un modelo absolutamente precario para suministrar el combustible por una red de tuberías, que fue lo que finalmente originó el problema, debido a un proceso poco elaborado de control de riesgos de derrame y ningún proceso de control de riesgos de afectación a la continuidad operacional del sistema de agua.

En relación con la pregunta del diputado Auth sobre si se regulan las distancias, en realidad no inventamos las normas técnicas con las cuales fiscalizamos en Chile. O sea, la normativa técnica que invocamos en toda nuestra reglamentación responde a los mejores estándares internacionales en esta materia y respecto de combustibles líquidos y gas. Por lo tanto, están basadas en las normas internacionales ANSI (American National Standards Institute), ASME (American Society of Mechanical Engineers), API (American Petroleum Institute) y NFPA (National Fire Protection Association), dependiendo de lo que estemos hablando. Se trata de normas técnicas con un elevado proceso de discusión internacional, hasta que finalmente se reconocen en estándares y se actualizan conforme pasan los años. Cuando la superintendencia propone una nueva reglamentación de seguridad, invoca los mejores estándares que existen antes de publicar la nueva norma. Esa normativa, referida a la distancia de seguridad y la ubicación, contiene los mejores estándares internacionales traídos al país, a partir del decreto N° 160, publicado el 5 de octubre de 2008, que oficializa su cumplimiento en Chile.

El diputado Javier Hernández me preguntó por la cuantía de las multas en relación con la gravedad de los hechos. A ese respecto, señalé que estamos hablando de entre 1.500 y 1.700 sanciones en amplio espectro durante distintos años. El modelo sancionador de la superintendencia no es solo monetario. Las sanciones pueden ser de 1 UTM a 10.000 unidades tributarias anuales, pero también pueden consistir en una amonestación, una clausura temporal o un cierre definitivo, lo que dependerá del historial anterior y del número de infracciones. La cantidad de faltas anteriores se reconoce al momento de sancionar.

El modelo sancionador de la superintendencia, que está establecido y absolutamente reglado en nuestra ley orgánica, supone una investigación, una adecuada formulación de cargos cuando se constatan contravenciones y 15 días hábiles para recibir descargos. Eventualmente, la empresa a la cual se le han formulado

cargos puede solicitar términos probatorios o mayores plazos, eso va a depender del mérito de los antecedentes que nos entregue. Tras el análisis de esos descargos, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) propone una resolución de sanción, la que finalmente se le notifica.

La semana pasada les contaba que el proceso que iniciamos contra la compañía Essal estaba en su parte conclusiva, por tanto, creo que en los próximos días vamos a tener conocimiento de la investigación, la que fue llevada adelante en la oficina regional de la SEC en la región.

Respecto de las multas, en cuanto a su cuantía, entendemos que el amplio proceso que lleva adelante la Superintendencia de monitoreo del mercado, entregamos la señal regulatoria cuando entendemos que es la mejor forma de movilizar a los actores, pero también están las instrucciones, los planes de acción, la entrega de información pública del desempeño, cosa que hemos incrementado en el último tiempo, y también la sanción, con la particularidad que mencioné respecto de que la sanción pareciera ser una herramienta muy potente que mueve muy rápido la acción; sin embargo, debo decir que en los procesos de importancia esa señal se demora un par de años cuando los procesos van hasta la Corte Suprema, para que finalmente se entregue la sanción como definitiva.

Respecto de los montos, la capacidad de sanción de la Superintendencia llega hasta 10.000 unidades tributarias anuales. Hablamos de varios millones de dólares en sanciones.

En números gruesos, en compensaciones por distribución de suministro eléctrico, entre los años 2017 y 2018 completos, la Superintendencia instruyó 19.000 millones en compensaciones a clientes por indisponibilidad de suministro.

En sanciones, entre los años 2017 y 2018 completos, la Superintendencia cursó 39.000 millones en sanciones a los distintos actores del mercado energético.

¿Es un número enorme 55.000 emergencias de gas? Sí, es un número enorme.

Voy a poner énfasis en el modelo de gestión como lo entendemos en la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC). Es decir, desde 2015 en adelante sabemos cuántas emergencias ocurren. Voy a usar este ejemplo para mostrar cuál es la diferencia de una fiscalización con otra.

Nosotros podemos fiscalizar y ver si alguien cumple o no, si no cumple lo sanciono; paso al lado, fiscalizo, doy una instrucción, sanciono; paso el lado de nuevo y estoy todo el día así.

Pregunta: ¿Chile está mejorando en seguridad en gas?

Respuesta: Con ese modelo no lo sé.

Repito, con ese modelo no lo sé porque si concentramos todo nuestro esfuerzo en salir y dado que desde el punto de vista del diseño regulatorio

hoy estamos bastante lejos de ser capaces de fiscalizar la totalidad de las transacciones que se producen en Chile en el sector del gas, en el sector eléctrico, en cualquier sector.

Entonces, debemos tener una respuesta a una política pública respecto de cómo nos está yendo en el mercado de los riesgos del gas, y por eso en 2015 pusimos una regla. O sea, si la Superintendencia de Electricidad y Combustibles fiscaliza, cursa sanciones, si hace instrucciones, si hace fiscalizaciones en terreno, si usa tercera parte, si usa método indirecto de información, es para mejorar el nivel de seguridad de las instalaciones en Chile.

¿Y cómo sabemos si estamos mejorando? Voy diez veces a buscar droga, nueve veces encuentro droga y una vez no, le estamos ganando a la droga, porque de cada diez veces, nueve veces encuentro.

Parece que tengo que mirar para otro lado para ver si le estamos ganando.

Eso quiero decir respecto de las emergencias. Para saber si estamos ganando al riesgo las emergencias necesitamos un tablero de comando donde pueda decir cuántas emergencias hay en Chile.

Entonces, diseñamos un sistema donde estamos capturando todas las emergencias, todas las situaciones de riesgo, las fugas de gas que se producen en todo el país; sabemos si ocurren en la empresa, si ocurren al interior del hogar, si ocurren en los estanques, si ocurren en las tuberías, si ocurren por intervención de fuerza mayor, por un vehículo, por alguien que hizo un hoyo, porque alguien no sacó el sello verde, porque no certificó, porque cambió mal el balón de gas, porque la estufa no tenía mantención, porque el calefón no tenía el conducto evacuador de gas, etcétera.

Entonces, me refiero a que cuando tenemos 56.000 emergencias medidas de esta manera sabemos dónde ocurren, cuándo ocurren, en qué zonas ocurren, en qué empresas ocurren, a qué personas les ocurren y podemos diseñar una estrategia de fiscalización más acorde para movilizar más rápido esto. Si es con las empresas, será con acciones más directas. Si es con las personas, no es un modelo salir a sancionar persona por persona; es un modelo educativo, es un modelo de entrega de información; es el modelo de los sellos. Se cambia la estrategia dependiendo de a quién se aplica.

Por eso, es relevante saber que existen, y lo más relevante es que de estas 55.000 emergencias, el 80 por ciento de ellas eran fuga en cilindro, y ese indicador se ha reducido más de 30 por ciento desde 2015, aplicando este modelo.

Sí, es enorme el número, pero tenemos números que nos muestran que siendo enorme, los indicadores de cantidad de emergencias por cada 10.000 cilindros vendidos es un indicador que diseñamos y que hoy día se está exportando a otros países. Están mirando el modelo de supervisión para aplicarlo en otros lados.

¿Por qué no lo teníamos en el combustible líquido? Porque cuando hicimos la comparación de las situaciones de riesgo en el mercado de los

combustibles líquidos versus el del gas, el del gas es muy relevante en comparación al de los líquidos.

El de los líquidos, los principales accidentes son algunos derrames -sí, bastante pocos-, algunos cruces en estaciones de servicio donde cargan en el estanque que no corresponde, pero el modelo de riesgo de combustible líquido tiene una estrategia distinta a la que estamos usando en gas.

Respecto de hacer un *mea culpa* de la SEC de diseño, construcción y operación, sí, siempre uno debe decir que quizás pudimos haber hecho más con los recursos que tenemos asignados en el objetivo de mejorar la continuidad de servicio; sin embargo, creo que el diseño del modelo de gestión de monitorear el desempeño, tomar medidas, tomar acciones y buscar metas, lo que estamos haciendo es que... Preguntó el diputado Hernández sobre las interrupciones rurales, que no mirábamos en conjunto, pero en realidad la estrategia de la Superintendencia es que está mirando en conjunto, y a partir del conjunto define dónde vamos a ver en particular.

Hablando ahora del sector eléctrico, a pesar de que la percepción de las personas es que se corta el suministro y que la calidad de servicio es peor de las expectativas que tiene la gente, y de eso no tengo ninguna duda, la SEC debe controlar que cumplan hasta donde dice la norma.

¿Qué dicen los números agregados? Los tres mejores años del desempeño de Chile en corte de suministro eléctrico se han dado en los últimos seis.

Con esto quiero decir que tenemos evidencia objetiva, medida en la Superintendencia, de que el suministro en Chile viene mejorando gradualmente.

En 2018, año completo cerrado -hablo de indicadores medidos con indicadores de estándar internacional-, fue el mejor año en la historia de Chile, con 12,17 horas de interrupción para un cliente promedio.

¿Por qué digo para un cliente promedio? Porque cuando uno empieza a segmentar se da cuenta de que todas las regiones no están en el promedio. Hay varias bastante mejor. Increíblemente, la Región de Magallanes y Antártica Chilena es la mejor región con seis horas al año. La Región de La Araucanía el año pasado tuvo 29 horas promedio.

Si miramos ahora a nivel de grupos más pequeños de clientes, y sobre todo en zonas rurales o aisladas, probablemente llegamos en algunos casos en que nos acercamos sobre las 60 horas en un año en sectores rurales.

Ahora, recientemente se acaba de actualizar la norma técnica que hace exigencias mayores a las compañías; por lo tanto, cuando eso no se cumple la Superintendencia, más allá de los procesos sancionatorios, puede instruir pago de compensaciones de las que les mencionaba, que los últimos dos años se han instruido 19.000 millones de pesos en compensaciones a los clientes que vieron superado el estándar de suministro que impone la norma técnica.

Instalaciones, no las tenía.

Transferencia de la carga al Estado, eso ya lo mencioné.

Nos preguntaron si se fiscalizan las inversiones. Las miramos, pero no es el foco central de la Superintendencia.

¿Por qué? Porque el foco central es lo que está en el mandato legal, que señala que nosotros fiscalizamos el desempeño.

Es decir, si el desempeño dice que una compañía no debe superar para sus clientes... Son indicadores bien técnicos, pero que miden las horas de interrupción promedio, Saidi, Saifi, TIC y FIC, cuatro indicadores nuevos que estamos midiendo, hacemos balances mensuales, están publicados todos en nuestra página web con el desempeño mensual de cada una de estas zonas, y en esos indicadores debemos mirar que, medido en un promedio móvil de 12 meses, no se superen. Por lo tanto, hacemos medición muy detallada de eso, así como proyecciones para que, en conversación o citación a las compañías, se instruyan planes para evitar que se superen.

En todo caso, cuando sí se superan -porque sí ocurre, en muchos casos-, tomamos acciones instruyendo planes de acción correctivos y/o con el modelo sancionatorio, pero como un modelo *ex post*, esto quiere decir que un desempeño acumulado solo lo podemos chequear cuando ha ocurrido.

El diputado Carlos Kuschel consultaba sobre los montos de inversión de las empresas versus la capacidad eléctrica, además planteaba que hay inversiones obsoletas así como inversiones que no se han hecho.

Al respecto, hoy, con la regulación actual, nuestro modelo no va sobre las inversiones, sino sobre el desempeño. Entonces, si con las instalaciones que tiene, con la gente y vehículos que tiene y sus *call center* la empresa cumple el estándar, bien; si no cumple el estándar, *ex post*, va la señal regulatoria de cambio.

Es por eso que considero importante transmitir que el modelo de gestión que pretendemos incorporar en el proyecto de ley, busca conectar no solo un modelo sancionador, como el que hoy existe, sino, con mayor énfasis, que la promoción del cumplimiento se pueda verificar en ese proyecto.

El diputado Amaro Labra consultó sobre fiscalizaciones y cuáles son las multas a las empresas. Al respecto, disponemos de un listado detallado, que se actualiza en línea, de cada una de las sanciones.

El diputado señor **LABRA**, señaló: Señorita Presidenta, respecto del modelo de riesgo, me interesa saber quién lo definió. Entiendo que lo definen ustedes, porque no está definido en la ley. Me refiero a un modelo que determina el riesgo y que es decidido por quienes dirigen la superintendencia.

En este proceso hay una mezcla de combustibles. Por ejemplo, hay un generador eléctrico que contiene 800 litros de combustible en un

estanque. Es indudable que al decidir si eso es riesgoso o no, no podemos soslayar que lo que ocurrió en Osorno fue un desastre, que va a costar mucho dinero, ya sea en juicios, demandas, personas, etcétera.

Entonces, al definir el riesgo, en esto está claro; lo que ustedes midieron fue la instalación previa; la vieron y se dieron cuenta que estaba correcto. Por otro lado, se pone de ejemplo al tráfico; si uno empieza a apretar a todos los traficantes más chicos, puede encontrar hartas cosas, pero si utiliza inteligencia y un modelo adecuado para apretar a los más grandes, que son los que producen más daño, los recursos estatales se utilizarían de manera más eficaz, al dirigirlos hacia los grandes en vez de andar persiguiendo a microtraficantes y adictos.

En este punto, el ejemplo se puede aplicar fácilmente, porque en nuestro país las empresas sanitarias no son tantas, incluso en Osorno. Entonces, bajo el criterio mencionado, me interesa saber por qué se decide no seguir controlando, cuando son tan pocas.

Se dice que puede ser aleatorio, yo le digo que no, porque no son tantas. Es más, si hubieran analizado este caso, lo podrían haber detectado en una investigación sobre sanitarias que podían tener este problema, fundamentalmente por el uso y almacenaje de combustible. Por lo tanto, no me refiero a todas las sanitarias, sino solo a aquellas que tienen un estanque de petróleo, más un generador eléctrico, que si bien está certificado, en esa instalación se produjo un derrame, lo que a su vez no estaba regido bajo el modelo de riesgo, que no es fijado por la ley, sino por el superintendente y las personas que manejan este asunto.

Personalmente, creo que la responsabilidad está sobre las personas que diseñaron el sistema y se equivocaron. Por lo que es importante que lo reconozcan: están equivocados en el sistema. La razón –reitero- es simple: hay un estanque, elementos eléctricos, y la superintendencia dice que no tiene nada que ver con un generador eléctrico conectado con un estanque.

Entonces, las responsabilidades son acotadas, y podemos pasar de un sistema a otro, buscando responsables. Para detener esto debemos hacer una reflexión adecuada.

El señor **ÁVILA**, superintendente de Electricidad y Combustibles, explicó: Señorita Presidenta, en mi opinión –lo reitero- el responsable está claro, y es el operador a quien la normativa le impone el deber de mantener la operación en custodia.

Ahora, aun suponiendo que hubiésemos hecho una fiscalización, probablemente ella no iba a tener el mérito para prevenir que un señor iba a dejar una llave abierta.

En tercer lugar, el modelo de riesgo, que en opinión del diputado Amaro Labra tiene un mal diseño, se funda en datos. Los modelos de riesgo se fundan en información y, por lo tanto, para ello lo que hacemos es analizar el historial de situaciones de riesgo que ocurren en el pasado y, en base a eso, diseñamos un modelo de riesgo.

En caso contrario, para saber que había instalaciones que había que proteger más respecto de otras, habría que utilizar una estrategia distinta. Entonces, para saber que había instalaciones riesgosas, el organismo fiscalizador debiera visitarlas a todas –y me refiero a todas, no solo a la que tuvo el problema- y en base a ese modelo de riesgo, una vez levantado el inventario de la totalidad de las instalaciones, iniciar el proceso para despejar los antecedentes de diseño de construcción, de operación, de emergencia, de situaciones de riesgo, incluida la revisión de bitácoras; un proceso así no está diseñado, dado el tamaño de las instalaciones y la relación de esta con los recursos que se poseen.

Por lo tanto, dado que los modelos de riesgo son modelos predictivos, se basan en identificar dónde han existido estos riesgos y cómo se deben corregir. Es por eso que también mencioné que en mi opinión al menos uno de los aspectos centrales que habría que cautelar y proteger es el diseño de los riesgos de continuidad operacional de un servicio relevante, los cuales pueden ser de electricidad, de suministro permanente de gas o incluso de agua, pero es en ese modelo donde hay que verter los riesgos, es decir, entre los cuales uno de ellos podría ser un derrame de combustible no controlado, donde las estrategias de solución son innumerables. Ahora, esto es así, siempre y cuando no sea un modelo que descansa en que alguien deja o no descuidada una llave. Por lo tanto, eso parece ser un diseño que va más allá de eso y que requiere un cambio que establezca un reglamento que no permita que esto pueda ocurrir, dada la consecuencia que conlleva.

En relación a la consulta de la diputada Emilia Nuyado respecto del plan de fiscalización a la empresa, lo que nosotros hacemos es fiscalizar procesos, y es en ese proceso declarativo que se hizo la fiscalización. Ahora, la fiscalización es posterior a la emergencia del derrame, y lo es porque algunos de los detonantes que tiene la SEC para fiscalizar, entre otros, son los reclamos o los accidentes.

Los reclamos y los accidentes son dos de los principales detonantes con que cuenta un organismo fiscalizador para hacer sus actuaciones.

En combustibles líquidos, ¿por qué no estaba este modelo de riesgo y por qué el gas sí?

Bueno, de nuevo, es por los análisis que tenemos al interior de la SEC, y que muestran la cantidad de situaciones de riesgo en cada uno de esos mercados, que es muy fuerte en relación con las emergencias con gas, de las cuales la mayoría de ellas son emergencias que se controlan, que no llegan a provocar un accidente.

Ahora, cuando hablamos de estas 56 mil, estamos hablando de algunas decenas que sí provocan accidentes, tales como inhalación de monóxido de carbono, como inflamaciones, como explosiones, algunas muy importantes, como la que ocurrió el sábado 21 de abril, en el Sanatorio Alemán, el año anterior, como recordarán.

Al empresario mayor se le deja libre, nos dice la diputada. En rigor, no.

Nuestro modelo va por riesgos. Y debo decir que en el mercado en el que tenemos nuestro mayor foco de fiscalización, como son distribuidoras, generadoras, transmisoras, empresas de suministro de gas, el gran foco

que tenemos de fiscalización permanente, y también de instrucciones de planes de acción y de procesos sancionatorios, se refiere a las compañías que hacen el foco central del negocio.

En el rubro sanitario, la SEC no ha formado parte de una línea de acción de fiscalización permanente y, por ello, estamos con algunas reuniones y con un intercambio de documentos para establecer un convenio que dé vida a un trabajo más cercano de coordinación entre dos instituciones del Estado, como son la Superintendencia de Servicios Sanitarios y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles.

En cuanto a las recomendaciones que se podrían hacer para un proyecto de ley, la que podríamos hacer desde la SEC es la forma más eficiente de buscar la protección del modelo de continuidad operacional en cualquier servicio, incluyendo el servicio de suministro de agua potable.

Señorita Presidenta, por su intermedio, al diputado Jürgensen, el estanque de petróleo en plantas de servicio sanitarios y cuántos en plantas.

Una de las láminas que mostré daba cuenta del plan completo de fiscalización coordinado con la Superintendencia de Servicios Sanitarios y que se hizo para la totalidad de la industria sanitaria del país, claro que después del problema tan grave que hubo en Osorno.

Eso significó fiscalizaciones, detección de contravenciones, instrucciones de corrección, plazos para hacer las correcciones: algunas ya están despejadas y otras están dentro de los cronogramas que fueron presentados por las propias compañías para normalizar cada una de las instalaciones.

Y que este modelo de riesgo, que no debe repetirse en relación con las normas internacionales, por cierto, señor diputado, es el decreto supremo N° 160, que es el que rige los aspectos fundamentales de diseño, construcción, operación, abandono. Establece las responsabilidades de los propietarios, del operado y del prevencionista de riesgos.

Señala un sinnúmero de normas internacionales -que les haremos llegar- que dan cuenta de los estándares definidos en esta normativa, que no dije que los cumplía Essal, sino que ese es el estándar que Chile se ha dado y que durante el proceso de formulación de cargos, *ad portas* de terminar, se constató que fueron contravenciones al cumplimiento de esa normativa. Por eso la superintendencia hizo formulación de cargos a la empresa.

En cuanto a las preguntas del diputado Kuschel sobre electrificación, si Chile es un país que se está electrificando y llevamos una ley de grandes números, efectivamente, Chile es un país que se está electrificando de manera rápida y con mayor consumo eléctrico per cápita de Latinoamérica. ¡Sin lugar a dudas!

Tiene distintas estrategias para avanzar en electrificación con una cobertura por sobre el 99,9 por ciento en el país. Sin embargo, el consumo eléctrico es elevado. En la superintendencia lo vemos a través de los números de los procesos

de los hogares, porque además administramos 550 millones de productos que deben tener sello SEC.

Por ejemplo, hoy los hervidores son eléctricos como los secadores, ya no existe solo un televisor por casa, sino varios; varios equipos de audio por casa, varios dispositivos de computadores por casa, varios celulares por casa y que también se cargan, etcétera. Entonces, todos los lineamientos van en aumento notorio del consumo eléctrico.

En esta ley de grandes números, más que la cantidad, está la variedad y los distintos episodios, por lo tanto, es un tema muy relevante, toda vez que nuestro país tiene un registro de eventos asociados a la naturaleza. Tenemos prácticamente toda la gama de eventos de la naturaleza, desde tormentas, tornados, aluviones, terremotos, tsunamis, volcanes e incendios. Muchos de ellos de acción natural, asociados al cambio climático, que por las mediciones de la Onemi da cuenta de la frecuencia con que ocurren en el último tiempo, por cuanto se ha venido concentrando un mayor número de episodios de este tipo de eventos, durante los últimos años. Por lo tanto, hay que pensar en un diseño como país para servicios críticos que sean más confiables y capaces de resistir adecuadamente este tipo de eventos de la naturaleza, en parte, desde el diseño regulatorio.

Respecto del foco en agua potable, ¡no cabe duda! Sí, hay un foco y una tarea fuerte de coordinación con la Superintendencia de Servicios Sanitarios que ya se inició. Hemos tenido algunas reuniones de los equipos técnicos y también de los propios superintendentes donde hay un trabajo. Quizá, uno de los grandes desafíos que tiene nuestro país es avanzar con fuerza en la coordinación entre los servicios públicos. Por tanto, estamos haciendo un importante trabajo para avanzar en eso.

De sus preguntas, señora Presidenta, cuando dije que fiscalizamos por reclamo y accidente, me refería a que tenemos cuatro detonantes de fiscalización, y solo hice referencia a dos, reclamos y accidentes.

La fiscalización tiene las declaraciones, que son estas 400.000 que fiscalizamos; los reclamos y los accidentes. Si usted se fija, las declaraciones, los reclamos y los accidentes es algo que ocurre sin la participación de la SEC; por lo tanto, es la demanda, y la SEC también define un plan de fiscalización. Ahora bien, para hacer este plan de fiscalización, necesariamente, tenemos que discurrir un modelo de riesgo. Por eso usamos distintas metodologías para derivar a un modelo de riesgo. Para nosotros el responsable es el operador, porque la normativa señala que su responsabilidad es proteger el agua potable.

Respecto de si Essal está cumpliendo, sí.

El operador de las instalaciones es la empresa Essal.

Se mencionó que cómo iba a caer la responsabilidad en el trabajador. De acuerdo a la superintendencia, no es responsabilidad del trabajador; la responsabilidad de un trabajador que no está capacitado, de una empresa que no tiene un prevencionista de riesgos, es siempre del operador empresa. La responsabilidad corresponde a la empresa, aun cuando la falencia haya estado en un proceso que

estaba definido como función de un trabajador, pero la responsabilidad es de la empresa.

La señora **CRUZ** (doña María Elina), Fiscal de CORFO, expuso: Señora Presidenta, agradezco la invitación. Lamentablemente, el vicepresidente ejecutivo no pudo asistir. La razón es porque estamos en un tema con las pymes bastante importante, así como en un proceso de reasignación de presupuesto. Por tanto, ofrezco las excusas del caso.

Procederé a hacer una breve exposición del rol que le corresponde a Corfo respecto de la empresa Essal.

Posteriormente, voy a solicitar que se le otorgue la palabra al señor Nicolás Concha, quien ha estado desde el inicio en el análisis de este proceso.

Lo importante que quiero destacar es que la Corfo actúa en la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos, Essal, como un accionista minoritario. Ese es el rol que nos corresponde.

En la actualidad Corfo tiene el 5 por ciento de las acciones serie B de la empresa Essal.

¿Cuál es la importancia de que las acciones sean serie B? Dan derecho a veto. ¿Qué significa el veto? Significa que Corfo tiene el derecho de vetar cualquier transacción que se haga respecto de derechos de agua o respecto de concesiones.

Por eso, nos guardamos en su momento este 5 por ciento de la serie B, respecto del cual Nicolás Concha inmediatamente nos va a explicar cómo ocurrió este proceso.

Cabe destacar que esto implica que Corfo participa en las juntas extraordinarias y ordinarias de accionistas, y que Corfo no tiene, por su porcentaje minoritario, derecho a elegir directores, ni lo ha hecho desde el 2012, como se va a explicar mejor por Nicolás Concha.

Finalmente, quiero decir dos cosas. Nosotros, como Corfo, en nuestra calidad de accionistas minoritarios de la empresa Essal, vamos a seguir estudiando las vías judiciales, extrajudiciales y administrativas que nos permitan resguardar nuestro patrimonio estatal en esta empresa, ya sea esperando los resultados de ciertas acciones que se han iniciado por la Superintendencia por todos conocida en esta mesa, por ejemplo, la más importante, quitarle la concesión a la empresa Essal, tras lo cual tenemos que estudiar qué nos corresponde como accionistas minoritarios, y otras vías que hemos estado explorando, porque no queremos cerrarlo, y este es un patrimonio del Estado. Aquí participamos como accionistas minoritarios y en eso no queremos dejar de resguardar el patrimonio.

Además, queremos dejar en claro lo que sí existe pendiente. Es una respuesta por parte de la empresa Essal del comentario que se hizo por parte de Corfo en la última junta extraordinaria de accionistas.

Voy a leer: "con fecha 9 de septiembre de 2019 -señala el acta-, luego el representante de la Corfo pide la palabra y expresa la preocupación por la pérdida de valores que la compañía podría sufrir por los sucesos que afectaron a los clientes de Essal en la ciudad de Osorno. En particular, consulta sobre las causas de los problemas en el suministro de agua potable y las medidas estructurales que se están adoptando para evitar que algo así se repita en el futuro, así como los costos que la empresa deberá asumir como consecuencia de esta contingencia".

Solicita finalmente que la consulta sea respondida por la compañía mediante una carta dirigida a Corfo, carta que aún estamos esperando.

Es cuanto puedo informar sobre cómo se llega a este escenario, lo cual se desprende de una breve historia que nos va a contar Nicolás Concha.

El señor **CONCHA**, Jefe de la unidad de Gestión Patrimonial, señaló: - Señorita Presidenta, para complementar la repuesta que entregó la fiscal, el tema de quién nos representa frente a estas empresas y otras empresas como las portuarias.

La Zofri es del sistema de empresas públicas (SEP), que depende de Corfo, y es ella quien nos representa como accionista, tanto de las empresas sanitarias como del resto de las participaciones que tenga Corfo en distintas empresas. Ello, para complementar lo anterior.

¿Cómo Corfo llega a tener el 5 por ciento, si en un comienzo la corporación era accionista mayoritaria de esta empresa?

En 1997 se crea el Sistema de Administración de Empresas (SAE), que es el antecesor del SEP que conocemos hoy en día. Es a este organismo que se le encomienda desarrollar todo el proceso de enajenación de activos que tenía Corfo. Hasta ese momento, lo que hacía Corfo era a través de una gerencia administrar todas las empresas. Por ejemplo, LAN Chile, Endesa, etc. ¿Y qué pasa entonces? Con esta creación del comité se le empieza a dar una institucionalidad al tema de la administración o del Estado emprendedor.

A través de la ley N° 18.885, se autoriza al Estado a desarrollar actividades empresariales en materia de agua potable y servicios de alcantarillado. Esta es la ley que da inicio al tema de la privatización y del desarrollo de las empresas sanitarias en el país.

El equipo PSP, que era un equipo multidisciplinario conformado por entes estatales y entes privados, concluyó que específicamente en el caso de Essal, la modalidad de venta que se utilizaría era a través de venta de acciones.

La Corfo decide vender su participación en un 51 por ciento a diferencia de otras empresas sanitarias, como Aguas Andinas, donde se utilizó un aumento de capital más una venta de acciones.

En Essal se optó por establecer un 51 por ciento de ventas. Lo que se estaba haciendo es entregar el control completo de la empresa.

Se había establecido un plan de desarrollo para los servicios tanto de distribución como de desarrollo de alcantarillado y tratamiento de aguas servidas, que contemplaba el período 1999-2003, y que se había establecido un monto más o menos de inversión de 97 millones de dólares.

Para desarrollar esos proyectos de inversión, se estableció la modalidad de venta de acciones.

Ese proceso se hizo a través de una licitación pública. Se llamó tanto a empresas nacionales como internacionales, como también a consorcios.

Para el caso de Essal, en particular, se recibieron un total de cinco ofertas.

En julio de 1999, se procedió a comunicar el resultado de esta licitación. Quien se lo adjudicó fue el mayor precio ofertado. En este caso, fue la española Iberdrola S.A. la que se adjudicó un porcentaje de acciones correspondiente al 51 por ciento.

¿Cuánto se recaudó en ese momento? Fueron 3.262.000 UF, lo que equivale al día de hoy, más o menos, a 100 mil millones de pesos.

Posteriormente, en el 2008, Iberdrola deja de tener el control y es Aguas Andinas quien hace una oferta pública de acciones por ese paquete accionario, y quien comienza a tomar el control en el 2008.

Posteriormente, la Corfo aún teniendo su restante participación, equivalente a 40 por ciento, o casi un 41 por ciento, en el 2012 decide deshacerse de ese porcentaje y ofrece nuevamente liquidar ese paquete accionario.

En ese momento, se recaudan más o menos 48 mil millones de pesos.

En el 2012 la Corfo llega a tener esta participación del 5 por ciento y, previamente, como dijo la fiscal, Corfo sí tenía derecho a elegir directorios por el nivel de participación, pero en el 2012 “pierde” esa oportunidad, dado que pasa a ser un accionista minoritario.

¿Cuál es la situación actual de la empresa en términos de participación? Está controlada, en 51 por ciento, por la empresa Iberaguas, que es la sociedad con la cual Aguas Andinas controla a esta empresa. En segundo lugar, está Inversiones Gran Araucaria, que tiene 40 por ciento, que corresponde –más o menos- a la parte que Corfo vendió en 2012 y podemos inferir que fueron ellos los que compraron. Esto se hizo a través de transacciones en bolsa. Por lo tanto, es una inferencia, toda vez que no podemos determinar si efectivamente son los mismos accionistas que compraron en 2012, pero, por los porcentajes, podemos llegar a esa conclusión. En tercer lugar, Corfo, con 5 por ciento de la serie B; el fisco, con 1 por ciento, y el resto de los accionistas, con 2,54 por ciento, que son participaciones mucho menores.

En términos generales, si podemos valorizar el activo, Corfo tendría 5.000 millones de pesos, que es el equivalente a ese 5 por ciento, que en términos de dividendo, que es lo que reparte año a año la empresa, reporta a Corfo más o menos 400 millones de pesos al año.

Esa es la situación actual, y este ha sido un resumen de la situación accionaria de Essal de los casi últimos treinta años.

Señorita Presidenta, en 1999, la empresa española Iberdrola toma el control, con el 51 por ciento, a través de la licitación que hizo Corfo. Posteriormente, la empresa Iberaguas quiso hacerse de ese paquete de 51 por ciento y lo hizo a través de una oferta pública de acciones. Estaba dispuesta a tomar el control de esa participación e hizo una oferta, que Iberdrola aceptó. Por ley de OPAS, la misma oferta que me estaba haciendo tenía que hacerla extensiva al resto de los accionistas. ¿Para qué? Para tener la igualdad de condiciones y no verse perjudicados los accionistas minoritarios. Ese fue el paso de 1999 a 2008.

La señora **CRUZ**, fiscal de CORFO, explicó: Señorita Presidenta, en 2008 Iberdrola adquiere una participación del 53 por ciento, en lugar del 51 por ciento. Lo del 2012 tiene que más ver con la venta de Corfo, porque Corfo, hasta el 2012, tenía 47 por ciento. Entonces, cuando vende en bolsa baja de frentón hasta llegar al 5 por ciento que tenemos hoy.

Señorita Presidenta, efectivamente tiene un impacto local. Corfo tiene direcciones regionales en todo el país y, como es obvio, tiene una ubicada en Osorno. No tenemos ningún subsidio especial que se nos haya presentado para enfrentar esta crisis, por ejemplo, cuestión que hemos verificado, como sí se nos presentaron muchas solicitudes de subsidios para reactivar un poco la zona de Quintero y Puchuncaví.

Con todo, nosotros seguimos financiando muchos proyectos en Osorno y en la zona, pero aún no se nos ha presentado ninguno con esta motivación, aunque existe la posibilidad de que nos lleguen solicitudes para reflotar de modo especial, en razón de esta crisis, todas las zonas de rezago, toda vez que tratamos de enfocarnos en las zonas más pobres de cada región. Estamos muy dispuestos a considerarlas y a entregar recursos como en el resto de Chile.

Señorita Presidenta, lamentablemente, Corfo no es parte del directorio y, como somos accionistas minoritarios, no tenemos ninguna facultad de fiscalización. Recuerden que las dos empresas tienen el 91 por ciento y Corfo solo tiene 5 por ciento.

El señor **CONCHA**, agregó: Señorita Presidenta, esos fondos ingresaron a las arcas de Corfo. Son parte del patrimonio, en activos financieros, que ha ido acumulando Corfo durante su historia. A quien se le encomendó la misión de hacer las inversiones fue a las empresas que se adjudicaron las acciones.

Esas inversiones de 95 millones en proyectos sanitarios o en infraestructuras sanitarias -inversiones que había que hacer- corrieron por parte de las empresas que se adjudicaron el paquete accionario. Corfo no desembolsó dineros en

infraestructuras, sino que esos cien mil millones de pesos de la época ingresaron directamente a las arcas de Corfo.

Efectivamente, nuestro 5 por ciento de acciones está valorizado en 5.000 millones de pesos. Esas acciones, anualmente, generan dividendos de aproximadamente 400 millones de pesos. Por lo tanto, su conclusión es correcta.

La señora **CRUZ**, expresó: Señorita Presidenta, es importante destacar que mucha parte de estas sumas o cifras, que son gigantes tras las ventas, entran al patrimonio de Corfo cuando uno vende, pero después la Dirección de Presupuestos toma lo que estima conveniente y se va a las arcas fiscales. Entonces, nosotros no sabemos el destino final de los fondos de las ventas hasta la última y de 2012 tampoco.

El origen de este asunto tiene que ver con que somos accionistas minoritarios y, de acuerdo a la ley, eso nos da ciertos derechos, que voy a abordar inmediatamente, pero no nos permite hacer mucho de lo que se ha planteado. Eso, sin perjuicio de que nos preocupa de sobremanera lo que ha ocurrido. Por lo mismo, estamos muy abiertos a que nos presenten planes para subsidio de proyectos, a fin de reactivar la zona, tal como se hizo en Quintero y Puchuncaví.

Más allá de lo anterior, para contestar directamente la pregunta, cabe aclarar que Aguas Andinas adquiere el control en 2008. En 2012, la Corfo pasa de 47 por ciento a tener solo el 5 por ciento de las acciones. Insisto, en 2008, Aguas Andinas adquirió el control completamente; antes tenía 51 por ciento y pasó a tener el 53.

En 2012, correspondiente a la gestión del primer gobierno del Presidente Piñera, concluyo y asumo que el vicepresidente ejecutivo era Hernán Cheyre.

Es importante destacar que la venta se motivó por el terremoto. Estuvimos averiguando, analizando y haciendo un poco de historia retrospectiva dentro de la Corfo, preguntando internamente. Por tanto, les haremos llegar todos los contratos que tengan que ver con esto, como usted lo pidió.

Se vendió y se terminó el proceso en 2012; luego del terremoto comenzó la reconstrucción y se entregó el dinero de las ventas a las arcas fiscales. Una vez hecho eso, nosotros como Corfo, con el porcentaje de acciones que tenemos -5 por ciento-, nos quedan pocas posibilidades de proteger a las familias, en nuestra calidad de accionista minoritario. Sin embargo, no nos quedan pocas posibilidades de ejercer nuestros derechos, como cualquier accionista en nuestro país, porque la igualdad de los accionistas es muy importante, tal como lo es la igualdad en los gobiernos corporativos. Por algo se llaman gobiernos corporativos, porque son verdaderos gobiernos dentro de una empresa. En ese sentido, no por ser accionistas minoritarios somos menos importantes; todo lo contrario. Tenemos el patrimonio del Estado y lo debemos resguardar, cuestión que hemos analizado en profundidad. Hemos estudiado la posibilidad de interponer acciones ante la Comisión de Mercados Financieros o ante tribunales ordinarios, y estamos prontos a concretarlo, pero eso depende de cómo se desarrolle el proceso que inició la Superintendencia de Servicios Sanitarios. En el fondo, para terminar con la concesión de Essal, porque eso también

nos va a afectar de forma directa. Entonces, vamos a perseguir y ejercer nuestros derechos, no por nosotros, sino como Estado, porque es plata de la gente.

Ahora bien, como Corfo, no como accionista minoritario, reitero que sí nos preocupa de sobremanera lo que ocurre con la gente de Osorno. Presido el Comité de Asignación de Fondos desde la exgerencia de Fomento de la Corfo, y espero que nos lleguen proyectos que tengan que ver precisamente con la reactivación de la zona para superar la crisis. Esperamos mejoras en ese sentido; sin embargo, esto no ha ocurrido.

En el caso de Quintero y Puchuncaví nos han hecho solicitudes; incluso, ha llegado gente a pedirnos plata y se la hemos entregado. En relación con las pymes, estamos abriendo financiamiento. Insisto, como Corfo, toda esta situación nos preocupa de sobremanera; como accionista minoritario de Essal, nuestras opciones son las que tiene, por ley, cualquier accionista. En ese sentido, las normas de gobiernos corporativos que tenemos, contenidas en la Ley Sobre Sociedades Anónimas y en la Ley de Mercado de Valores, nos dejan en igualdad de condiciones con los demás accionistas. Tampoco podemos elegir directores, lo que para nosotros es importante. Como no designamos directores, podemos perseguirlos con mayor responsabilidad, porque ellos tienen un deber fiduciario hacia la sociedad. Al respecto, cuestionamos cuál ha sido el rol que ellos realmente han cumplido y cómo esto ha impactado en el valor de otras acciones que pudiera tener la Corfo en otras empresas sanitarias como, por ejemplo, en Aguas Andinas.

Por su intermedio Presidenta, al diputado Noman. Efectivamente, usted tiene razón.

En 1999 se decidió privatizar las empresas sanitarias, eso no es una novedad. Hasta ese momento eran de la Corfo y antes de Obras Públicas. Es una historia que conocemos, la del capitalismo popular. En 1999, en esa licitación, efectivamente, se entrega el control; se entrega el 51 por ciento. Este es uno de los casos en que se entregó inmediatamente el control, no se entregó menos. Generalmente, en ese entonces, se exigía que se tuviera menos que el control; es decir, menos de 50 por ciento. En este caso, se dio aproximadamente el 51 por ciento y ese fue el hito decisivo que marca la historia de nuestro país. Y ustedes conocen mejor o igual que yo, las razones por las cuales en 1999 el gobierno de la época decide privatizar las empresas sanitarias y no solo las empresas sanitarias, sino que como Corfo nos tocaron bastantes otros procesos similares. Algunos han sido más exitosos que otros y ustedes sabrán todos los dolores de cabeza que ha traído y buenas cosas también, pero para Corfo estos resabios que tenemos del pasado significan probablemente preguntarnos por qué nos quedamos con ese 5 por ciento. Según mi visión, en ese minuto y tal como se veían las cosas, podríamos habernos quedado con 0 por ciento. Entonces, lo que se hizo finalmente fue decir en 2012: ¿Saben qué? Me quiero quedar con un 5 por ciento en vez de quedar en 0 para poder tener derecho a veto en los temas que se consideran los más importantes. En ese momento, por lo menos, eran las acciones, de las posibilidades que existían, que cualquiera adquisición, venta o enajenación de derechos de aguas o cualquiera enajenación de una concesión, Corfo tiene derecho de veto y Corfo es el único que tiene serie B. Ninguno de los otros dueños tiene acciones serie B y el Fisco, que es el 1 por ciento. Todo el resto tiene

acciones serie A que no le dan este derecho, o sea, nosotros podemos bloquear las acciones que tienen que ver con enajenación de derechos de aguas. Durante estos años nos han llegado muchas solicitudes de enajenación para, por ejemplo, hacer agua potable rural mejor, y cuando las solicitudes han estado bien justificadas se han autorizado por parte de Corfo, pues no pueden hacerlo sin nuestra autorización y por eso que se mantuvo ese 5 por ciento. De otra forma, según mi opinión, no tendría sentido de otra forma. Por decirlo de alguna manera, no son cualquier acción si entramos al derecho comercial.

Ahora, quiero dejar muy claro que es la licitación de 1999 y después empezamos a ser accionistas. Entonces, tenemos pactos de accionistas, pero no tenemos los contratos que celebró Essal con otra gente. No obstante, les haremos llegar todos los documentos.

Entonces, ahí está lo que hicimos posteriormente y antes lo que hizo en 1999 con la licitación. En el fondo, podemos hacer llegar toda esta información; es bastante grande y le pido disculpas, porque no ha llegado antes, pero, bueno, los sucesos últimos nos han tenido saliendo y corriendo un poco antes del trabajo.

Así es que les pido las disculpas del caso y mañana le haré llegar a la Secretaría una copia de todo lo que tenga que ver con esto.

Señorita Presidenta, la verdad es que desconozco si se vetó alguna, pues hay que hacer un análisis de todas las solicitudes que se nos han hecho. Entonces, si me permite dejarlo pendiente y me comprometo a enviarla pasado mañana, o dentro de esta semana, porque son muchas las solicitudes de agua potable rural que han llegado, según entiendo, estamos hablando desde 2012; incluso, antes tenemos acciones serie B. Ojalá antes del viernes hacer llegar a la comisión todas las solicitudes que nos han llegado con aceptación o rechazo, si le parecen, porque, a lo mejor, todas se han aceptado. No lo sé.

El señor **DE LA MAZA**, superintendente del Medio Ambiente, expuso: Señora Presidenta, muchas gracias por la invitación a la comisión. Bueno, primero, muy agradecido de estar acá presente y poder aportar a la discusión que están teniendo en esta comisión. Decir que estoy en el cargo hace aproximadamente un mes, he estado revisando los antecedentes del caso para poder ser lo más proactivo posible en informar a esa comisión sobre cuál fue el proceder de la Superintendencia del Medio Ambiente al respecto, pero cualquier información que requieran con mayor profundidad con mucho gusto se la entregaremos por escrito o como ustedes estimen conveniente.

Preparé una breve presentación del tema en relación con la historia de cómo fue el accionar de la Superintendencia, pero igual me gustaría partir con una introducción respecto de qué fiscaliza la Superintendencia del Medio Ambiente.

Según el artículo 2° de nuestra ley orgánica, la Superintendencia tiene el rol de ejecutar, organizar, coordinar el seguimiento y la fiscalización de resoluciones de calificación ambiental, normas de emisión, planes de descontaminación, el impuesto verde que está incluido en el actual Código Tributario,

programas de cumplimiento que emergen de la propia Superintendencia y normas de calidad, tanto primarias como secundarias.

En este caso, este es el diagrama conceptual de la planta de tratamiento en cuestión, que está en discusión en esta mesa, y más que detallar sobre este diagrama, que entiendo ya fue presentado en esta misma comisión quería referirme a lo que respecta al punto de captación, que es donde ocurrió el incidente y donde está eventualmente una posible contaminación del río Rahue que nosotros investigamos.

En este caso, el punto de captación, que es donde finalmente ocurrió el vertimiento de más de 1.100 litros de hidrocarburo está muy cercano al río, pero el punto de captación no tiene lo que se llama instrumento de carácter ambiental que está bajo el control, fiscalización y sanción de la Superintendencia del Medio Ambiente.

El río mismo tampoco cuenta con una norma de calidad secundaria que nos habilite para fiscalizar y sancionar un potencial impacto.

Cabe destacar también que el artículo 61 de nuestra ley orgánica señala expresamente que en los temas referidos a servicios sanitarios, la fiscalización y sanción es de plena competencia de la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Esto abarca todo tipo de prestaciones del mismo servicio de agua potable y alcantarillado que se realicen a través de este tipo de concesiones.

Ahondando aún más al respecto, el artículo 2° de la ley de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, señala expresamente que el control de los residuos líquidos industriales que se encuentran vinculados a estas prestaciones es de competencia de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, entonces están expresamente excluidos. Esta es la única materia que quedó excluida del control de la Superintendencia del Medio Ambiente en relación con instrumentos de carácter ambiental y hace referencia a este artículo que está contenido en la ley de la SISS.

La Contraloría General de la República en diversos dictámenes que se iniciaron en 2012 ha reforzado y aclarado este traslape de competencias, dictaminando que es la SISS la que tiene el deber de fiscalizar y sancionar en materia de plantas tratamiento de aguas servidas.

Aquí están los números de los dictámenes, pero el último de 2015 aclara por completo este traslape de competencias y en esta misma línea, el cuadro arriba en esta diapositiva, muestra cuál es el accionar de la Superintendencia del Medio Ambiente (SMA). Si no existe una resolución de calificación ambiental, pero aplica la norma de emisiones, en este caso, el decreto supremo N°90 de 2000, es la SISS la que debe sancionar y fiscalizar. Si la empresa cuenta con una resolución de calificación ambiental y también con normas de emisión de nuevo es la SISS la competente.

Esto se extiende a todos los aspectos vinculados con la prestación de servicios de la concesión y la SMA solo estaría circunscrita a los aspectos no vinculados con esta prestación, que son otras materias ambientales que se recogen en la resolución de calificación ambiental.

En esta misma línea, nosotros suscribimos un convenio de coordinación con la SISS, de tal manera de poder ser eficientes en el uso de recursos públicos y en la tabla de abajo se detalla quien sería el competente en las distintas materias, destacando que la Superintendencia del Medio Ambiente solo abarcaría medidas de mitigación, reparación o compensación y seguimiento ambiental no relacionadas con la prestación de servicios sanitarios.

Ahora bien, sin perjuicio de lo anterior, en materia de emergencia ambiental como la que vimos, nosotros sí actuamos y quiero ser bien claro, si existe una situación de emergencia ambiental, nosotros no nos vamos a inhibir en actuar dentro de lo que sean nuestras competencias.

Entonces, dando un diagrama temporal de cómo fue la situación después del evento, ocurre el derrame el 10 de julio, recién hay antecedentes de una posible contaminación por hidrocarburos el 13 de julio y ahí se inicia la coordinación con otros servicios competentes como salud y medio ambiente para aplicar las medidas que sean necesarias, en que el 14 de julio ya se toman muestreos de aguas superficiales en el río; el 15 de julio se toman muestreos de sedimentos. Esos muestreos se envían al Instituto de Salud Pública para su posterior análisis y a otro laboratorio el tema de sedimentos. Luego, estos monitoreos son derivados a los servicios competentes para que decidan sobre otras acciones que correspondan al caso, cuando se tuvieran los resultados. Esto es el 12 de agosto.

Posteriormente, realizamos un seguimiento de los otros servicios para ver qué acciones se están tomando. Este seguimiento ha sido de contacto directo, pero la idea es que no nos desliguemos completamente hasta tener antecedentes acerca de cómo se finalizó esta investigación.

Tomando en vista este modelo que les hemos descrito, y agradeciendo la labor de esta comisión investigadora, hemos decidido instruir a todas las oficinas regionales para que ante cualquier situación de emergencia ambiental este sea el protocolo que siga la Superintendencia del Medio Ambiente, es decir, coordinarse con otros servicios públicos, tomar las muestras necesarias para aportar a la investigación y, luego, derivar a los servicios competentes de eventuales sanciones y hacer los seguimientos que correspondan. Esta es una innovación, porque cuando no existe una resolución de calificación ambiental, como en este caso, o cuando son otros los servicios competentes, históricamente la Superintendencia del Medio Ambiente se ha inhibido de actuar.

En esto nos avala un fallo de la excelentísima Corte Suprema que establece que en materia de fiscalización, y aportar con antecedentes a la investigación, la SMA no tiene ninguna inhibición que establezca que no debe tomar un accionar de este tipo, y nosotros en la práctica hemos aplicado el mismo modelo en dos accidentes que ocurrieron, uno en Isla Guarello y otro en el Humedal Paicaví, en la zona de Biobío.

Para recalcar, en lo que respecta al evento en estudio en esta comisión encargamos un muestreo en seis puntos de agua superficial y en seis puntos de sedimento, y derivamos estos monitoreos al Ministerio del Medio Ambiente y a la seremi de salud correspondiente. En la presentación se describen los puntos donde fueron tomados los muestreos. Uno fue tomado aguas arriba del punto de captación, de

tal manera de tener una buena referencia de control; luego, cinco puntos, uno en la captación misma, y otros aguas abajo, separados, según entiendo, a un kilómetro de distancia uno de otro. Eso nos permitiría ver, si se detectara alguna evidencia de contaminación, cómo esto se despliega en el río y, eventualmente, ver si existe algún riesgo para la salud de las personas o del medio ambiente.

El que observan es el modelo de gestión que recién describí y que en gran parte nace del trabajo que está realizando esta comisión, y de una manera preventiva cómo evitar que eventos como el que ocurrió no se repitan en el futuro o se pueda mitigar de la mejor forma la exposición de la población o del medio ambiente.

Quiero destacar que incluso la Corte Suprema establece que en casos en que no hubiera instrumentos de carácter ambiental bajo la competencia de la Superintendencia, esta puede instruir o dar recomendaciones de cómo abordar la situación más crítica inicial, y luego otras autoridades competentes pueden actuar por sobre estas materias.

Aquí tenemos los distintos casos que hemos visto. Uno en julio, en Isla Guarello, y otro en el Humedal Paicaví, que siguen este modelo de gestión, inspirado en el evento de Osorno.

Señora Presidenta, tengo el memorando con los antecedentes, fechado hoy, para que sepan que la presión de la comisión investigadora ha sido bastante relevante, porque este tipo de acciones no hay que dejarlas pasar.

La seremi de Medio Ambiente y la seremi de Salud tienen competencia..

Señorita Presidenta, en primer lugar, recalcar que en temas de agua potable o saneamiento, la institución que tiene las competencias de indicar a las distintas plantas de tratamiento es la SISS.

Nosotros estamos impedidos por ley para emitir instrucciones generales, pero puede que la SISS esté haciendo un trabajo al respecto, como lecciones de este mismo evento.

En segundo lugar, destacar lo que señaló el diputado Kuschel respecto de los riegos del emplazamiento de esta planta en particular. Se trata de una planta muy antigua que no cuenta con resolución de calificación ambiental. La Ley sobre Bases Generales del Medio Ambiente, N° 19.300, estableció la obligación de una evaluación de impacto ambiental a distintos tipos de obra, incluidas las plantas de agua potable y tratamiento de aguas servidas, pero esta ley no fue retroactiva. Entonces, plantas que se instalaron anteriormente a esta exigencia no cuentan con esta resolución y dentro de un estudio de impacto ambiental se evalúan los posibles riesgos de la configuración de esta planta.

Por tanto, si esta planta hubiera sido evaluada ambientalmente podrían haberse relevado potenciales riesgos de contaminación.

Siguiendo esta misma línea, como dije en mi presentación, destacar que este es uno de los pocos temas referidos a instrumentos de carácter

ambiental en que se excluyen las competencias de la Superintendencia del Medio Ambiente. Este es un tema que se puede corregir vía legal. O sea, se podrían revisar estos artículos en cuestión y este tipo de accidente, lamentablemente, son los que nos dan lecciones de cuál es el mejor modelo de operar. Entiendo que incluso podría ser a través de una moción. Es un tema que hay que discutir más en profundidad.

Eso se refiere a la sanción misma. Si bien podemos fiscalizar, estamos impedidos de fiscalizar las descargas al río, en este caso, y estamos impedidos de sancionar. No nos inhibimos de tomar muestras en el río mismo. Los residuos industriales líquidos de la planta misma no los podemos fiscalizar.

En el caso del derrame, también queda fuera de nuestras competencias, dado que no hay una resolución de calificación ambiental que nos habilite para fiscalizar el evento en cuestión; en el río mismo existe la potestad y en la Ley sobre Bases Generales del Medio Ambiente, entiende que la definición de derecho a un ambiente libre de contaminación, está definido de manera cuantitativa a través de lo que se llaman normas de calidad ambiental.

Las normas de calidad ambiental establece qué significa contaminación, en este caso, y cuál es el nivel tolerable dependiendo de los distintos antecedentes; y se separan en dos temas: Primero, normas primarias que se refieren a la salud de las personas; y normas secundarias que se refieren a la salud del medio ambiente, de los ecosistemas.

En el caso de un río, existen pocas normas secundarias en Chile: Está el río Serrano, en Magallanes; está el río Maipo, entiendo; ahora hay varias priorizadas como el río Valdivia y otras que no recuerdo en estos momentos. Todo esto está en el programa priorizado de normas y planes, que lo ejecuta el Ministerio de Medio Ambiente, en donde perfectamente podría estar el río Rahue incorporado.

Habría que ver la dificultad técnica, por eso es que el rezago en el desarrollo de normas de calidad secundaria es mayor, hay que encontrar cuál es el nivel tolerable de riesgo ambiental, y para eso hay que hacer un análisis completo de los ecosistemas, cómo se comporta; es decir es un desafío técnico sustantivo y por ende el rezago en este tipo de acciones.

Ahora, si es que existiera una norma secundaria como ya hay en el lago Villarrica, por ejemplo, y se decretase esta zona como saturada; o sea, estos parámetros que definen contaminación, se ven superados, entra en una condición y se establece un plan de descontaminación que permite establecer medidas para las distintas actividades en la zona que pueden estar afectando esta condición ambiental.

Entonces, se requiere un número de pasos, y ahí sí, eventualmente, estaría bajo el alero de las competencias de la Superintendencia del Medio Ambiente; entonces, el proceso regulatorio es bastante complejo, pero tiene su lógica dado que se requieren de los estudios técnicos necesarios, se requiere también estudiar los impactos económicos y sociales que pueda incluir esta normativa ambiental; y, finalmente, que existan los recursos, ya sea, redes de monitoreo, entre otros, que permitan la fiscalización.

En el caso de la oficina de la Región de Los Lagos, nosotros contamos con siete personas en total, de ellos tenemos 3 fiscalizadores, pero el jefe de oficina también puede operar como fiscalizador; entonces, son 4 fiscalizadores como máximo, lo que entienden ustedes no son recursos que permiten un despliegue muy amplio, pero si nos permite actuar de manera preventiva en los casos que corresponda. En otras regiones, la realidad es aún más restrictiva, y es porque en Los Lagos existe mucha actividad industrial, entonces, se han ido priorizando recursos en esta zona para ir cubriendo las distintas situaciones o eventos ambientales que existan.

Ahora, como visión más integral, la Superintendencia de Medio Ambiente, tiene una visión integral al respecto, y esta viene de la misma ley, ya que la misma ley establece, al Ministerio de Medio Ambiente, la responsabilidad de presentar un informe sobre el estado del medio ambiente, recogiendo la realidad nacional y local, incluso, que permita informar a la comunidad de cuáles son las presiones a las que está expuesto y cuál es el estado del medioambiente real; esto se reporta anualmente y la Superintendencia del Medio Ambiente, mediante este tipo de información y la información que la institución misma recaba, desarrolla una estrategia de fiscalización, de tal manera de actuar de forma preventiva.

Cuando ya existe un evento y estamos ante la decisión si corresponde una sanción, quiere decir que como Estado o como autoridad llegamos tarde; entonces, el enfoque tiene que estar en aumentar el despliegue territorial, el uso de tecnologías de información, de fiscalización remota que nos permita tener el despliegue adecuado que incentive a las distintas actividades a cumplir con la normativa.

Si ya existe un incumplimiento o existe un accidente, el problema ya se generó y debemos apuntar a evitar que eso ocurra a todo evento; los recursos son limitados, pero en esta estrategia de fiscalización, damos cuenta de dos enfoques preventivos: Uno, un despliegue territorial efectivo; este año recién contamos con oficinas en todas las regiones del país, antes el enfoque era por macrozona y recién, desde el próximo año vamos a tener el equipamiento, llámese vehículos, sistemas informáticos, etcétera, que permiten la operación efectiva de estas oficinas regionales, esto con el apoyo muy decidido del Congreso, de aportarnos los recursos, al respecto, los cuales siempre son insuficientes, pero vamos avanzando.

Y, ahora, hay una innovación, porque vamos a contar desde el próximo año tener delegaciones especiales en las zonas con mayor conflictividad socio ambiental; tenemos desde hace poco una delegación especial en la zona de Quintero-Puchuncaví; el próximo año vamos a contar con delegaciones especiales en Coronel y en Huasco; y por un tema más de logística, en la zona de Antofagasta interior; los tiempos de desplazamiento ahí son aproximadamente 4 horas desde la oficina de la ciudad de Antofagasta hacia el interior, por lo que vamos a tener una delegación especial en la ciudad de Calama, de tal manera de tener tiempos menores de desplazamientos y poder tener un despliegue territorial mayor.

En otras regiones estamos recabando antecedentes de cuáles son estas zonas de mayor conflictividad, de tal manera, al menos este año, de priorizarlos con una focalización de recursos mayores al menos en inspecciones en terrenos y también en el uso de tecnología; ya adquirimos dos drones que nos permiten

investigar, por ejemplo, temas como la extracción de áridos en que ningún despliegue territorial nos permitiría acercarnos; y tenemos el uso de incentivo de imágenes satelitales y otra información relevante que nos permite informar esta estrategia de fiscalización y focalizar los recursos.

Ahora bien, el tema de las denuncias es bastante complejo porque hasta ahora los medios para que una denuncia sea aceptada, son muy exigentes para la comunidad; entonces, estamos avanzando en que estas denuncias se puedan hacer en línea, sin necesidad de ir a las oficinas regionales, con los antecedentes que sean necesario, de tal manera de fortalecer el uso de denuncias, de pedirle a la comunidad que denuncie estos eventos, porque una cosa es que no los denuncien, pero los eventos ocurren de todas maneras; y la otra es ocupar estas denuncias como un sensor; o sea, en donde hay más denuncias obviamente tenemos que focalizar recursos y esa es la manera de ir orientando esta actividad.

En estos casos particulares como el de ESSAL, es bien difícil detectarlo *a priori*, hay que ser honesto, o sea, acá podrían haber pasado años aunque las condiciones eran quizás de mayor riesgo, nada dice que este evento hubiese ocurrido con antelación y hubiese sido difícil de detectar de todas formas.

Qué se me queda en el tintero. El de los monitoreos, etcétera, de los análisis que ustedes referían, por su intermedio, señor Presidente, al respecto prefería que la seremi de Salud y el seremi de Medio Ambiente detallen mayormente cuáles son los hallazgos que reportaron en estas mediciones, aunque a primera vista no se aprecia una situación que genere alarma, aunque hay que hacer los análisis con mayor detalle.

Señorita Presidente, por su intermedio, primero, responder al diputado Labra. El convenio data del 2015 y, dentro de nuestro rol, está coordinar el accionar del Estado en la fiscalización de los temas medioambientales.

En ese sentido, desde el nacimiento de la Superintendencia del Medio Ambiente, se toma ese rol coordinador al respecto y es parte de nuestro accionar. De hecho, podemos coordinar para optimizar las fiscalizaciones que hacen otros servicios públicos, de tal manera de no duplicar esfuerzos de forma innecesaria.

Ahora, contestando el tema planteado por el diputado Javier Hernández, comparto plenamente que el mayor problema ambiental en Chile es el la contaminación del aire en el centro-sur del país; son condiciones que exceden por mucho nuestra propia normativa, que quizás no es la más la exigente del mundo.

Las condiciones ambientales son bastante preocupantes y la manera de abordarlo ha ido la forma en que lo establece nuestra ley, estableciendo una norma de calidad primaria en este caso, porque es un tema de salud de las personas, y planes de descontaminación.

En el plan de descontaminación de la ciudad de Osorno, hemos hecho más 110 acciones de fiscalización para aportar a solucionar el problema, pero excede por mucho lo que puede hacer la legislación ambiental. Se requiere repensar la matriz energética completa de estas ciudades y, sin duda, en ciudades que

incluso no cuentan con monitoreo de calidad del aire, esta condición de contaminación probablemente se relevaría al hacer la medición, o sea, son ciudades que están contaminadas. Es una situación en la cual se requiere la adopción de medidas estructurales. Hay temas que tienen que ver con la tradición del centro-sur del país en cuanto al uso de la leña. Se requiere avanzar en un uso sustentable de la leña, pero será muy difícil en zonas urbanas solucionar ese problema netamente mejorando la calidad de la leña. En este caso, se requiere de otras acciones en las cuales quizá el Ministerio de Energía debería tomar un rol más preponderante. Con la diputada Nuyado en su momento se acercaron al Ministerio de Energía para ver qué estaban estudiando de manera proactiva. Ese es el tipo de diálogo que se debe entablar respecto de cómo buscar una solución integral, que será difícil a través de las herramientas que hoy tenemos. Sin perjuicio de lo anterior, en mi opinión, se requiere continuar fortaleciendo a las instituciones que tenemos.

En el caso de esta discusión, les mostré los artículos que inhiben nuestro accionar. Hay temas de la legislación que es necesario revisar para ir potenciando la protección del medio ambiente y la salud de las personas. Quizá se requiere revisar la ley misma o la normativa de la superintendencia. En parte, ya hemos hecho un mea culpa, o sea, hemos visto el contexto social en que estamos. Como institución, sabemos que no estamos dando la respuesta oportuna y eficaz que demanda la ciudadanía y eso aumenta la frustración y el malestar. Entonces, nos hemos impuesto lo desafío de mejorar sustantivamente, pero la demanda social es tan grande que, probablemente, aún si avanzamos sustantivamente, la sensación es que se hará una evaluación negativa de nuestra institución. Nosotros obviamente recibiremos eso con mucha humildad, porque queremos mejorar, ponernos a la altura de las circunstancias y ver cómo podemos ir trabajando. En ese sentido, les agradecería dialogar con ustedes para ver cómo podemos ir mejorando esta situación, fortaleciendo las atribuciones de la Superintendencia del Medio Ambiente.

Respecto la norma de calidad ambiental, la modificación introducida en la ley sobre Bases Generales del Medio Ambiente, en 2010, separó las atribuciones y la evaluación de proyectos en una agencia, el Servicio de Evaluación Ambiental, como instrumento de gestión ambiental preventivo antes de la realización de cualquier obra afecta a la ley. Asimismo, separó la fiscalización y sanción en la Superintendencia del Medio Ambiente, de manera de especializar este rol y desligarlo de otro tipo de influencia. Los temas regulatorios y de política ambiental quedaron alojados en el Ministerio del Medio Ambiente. Entonces, los temas de norma secundaria están delegados por ley a dicha Cartera dentro de sus funciones, establecidas en el artículo 70 de la ley N° 19.300. Cualquier priorización de una norma secundaria debe provenir de las decisiones de este órgano del Estado.

En el caso de denuncias sobre contaminación de proyectos existentes, o si ustedes están informados o conocen comunidades que sepan de esos eventos, tengan o no algún instrumento de carácter ambiental, les pido que se acerquen a las oficinas regionales. Estamos mejorando ese tema para facilitar el acceso a la denuncia respectiva. En este momento, la denuncia en línea o por medios menos gravosos no está disponible. Sin embargo, si se acercan a dichas oficinas, recibirán todo el respaldo para incluir esas denuncias y nosotros, por su parte, priorizaremos las que revisten mayor gravedad, de manera de fiscalizar lo que se requiera. Por favor, la

invitación es a denunciar. Si existen problemas ambientales, estos no van a desaparecer evitando la denuncia. Requerimos que la gente denuncie para saber dónde focalizar nuestros recursos. Daremos todo el apoyo en los casos que se requiera.

A modo de precisión, en el río Valdivia aún no existe norma secundaria de calidad ambiental. Eso está en desarrollo y es parte de un proceso que lleva en discusión más de 10 años. Entonces, ha sido muy demorosa la discusión, pero el aprendizaje se está evidenciando. Creo que en otras normas secundarias será mucho más expedito plantear esta política pública.

El señor **KOSIEL**, Seremi de Medioambiente, indicó: Señora Presidenta, por su intermedio, agradezco la invitación a esta comisión. Mi presentación comprende un informe descriptivo del procedimiento que hicimos como seremi de Medio Ambiente ante la situación que se vivió en el pasado mes de julio en Osorno. Haré una exposición de los hechos de manera cronológica para explicar cómo se fue generando el proceso.

El jueves 11 de julio, cuando se evidencia un problema en el sistema de agua potable, se realiza el primer comité operativo provincial de emergencia, donde en primera instancia se determina que había habido un corte momentáneo, debido a la contaminación de un sistema de agua potable. Por su parte, Essal informa al gobernador provincial subrogante que la situación estaría solucionada a los días siguientes. Me imagino que esto ya ha sido relatado.

El viernes 12 de julio, cuando se evidencia la ocurrencia de una problemática mayor, la empresa sanitaria llega en la mañana y anuncia que esto tardará más días, porque había habido un derrame en la sentina de impulsión, debido a una contaminación mayor por hidrocarburos al sistema de agua potable.

A mediodía del 12 julio, se realiza el comité operativo de emergencia regional, donde, con base en los antecedentes que presenta la empresa sanitaria, la seremi de Medio Ambiente emite un oficio para requerir información básica para determinar los elementos del caso. Primero se le solicita informar sobre el plan de contingencia y monitoreo del río Rahue, como un potencial cuerpo receptor de la contaminación, porque hasta ese momento no estaba claro cuánto contaminante había escapado ni el punto de contaminación. Hago el alcance porque ese día solo se hablaba de la sentina de impulsión y del sistema de agua potable. Lógicamente, cuando esa tarde fuimos a terreno, nos dimos cuenta de que había ocurrido algo extraño, porque el sistema de captación estaba al lado del generador donde ocurrió el derrame. Entonces, lo que primero se les pidió era que informaran sobre el plan de contingencia que debiesen tener como cualquiera empresa establecida y las medidas de monitoreo.

En cuanto al plan de contingencia de limpieza del sistema de potabilización y ductos de suministro de agua potable, como Ministerio nos corresponde velar porque todos los elementos contaminantes tengan una disposición final en un sitio autorizado. Esa información también nos importaba como antecedente general, a fin de tener datos ordenados respecto de la contingencia y de los procedimientos de la compañía durante las primeras horas de detectado el accidente.

Posteriormente, la empresa sanitaria responde la solicitud de información a través de tres correos electrónicos, dirigidos al secretario regional ministerial del Medio Ambiente, con fechas 14 de julio y 5 y 6 de agosto. Dada la contingencia del momento, fueron respondidos cada uno de los puntos. Después se le pidió que fueran respondidos de manera formal.

Lo informado por la empresa se refiere a lo siguiente: **(ver powerpoint de seremi M.A., así se entenderá más)**

Primero, establece que tiene un plan de contingencia y monitoreo del río Rahue, con distintos anexos.

Posteriormente, informa sobre el plan de contingencia de limpieza de sistema de potabilización, mediante el cual disponen que se haga un retiro de 16,3 metros cúbicos de agua contaminada de la sentina y de la tierra que bordeaba ese sistema del generador hacia el río.

En resumen, establecen que tuvieron un derrame por rebalse desde el generador hacia la sentina, pero también una porción rebalsó hacia el río de manera superficial, por la ladera. Esa es información que se entregó después, pero estoy haciendo un resumen.

El 12 de julio se le hace el oficio; el 13 de julio, cuando se sabe la..., si ya se tiene la constatación por parte de la empresa en el comité operativo de la mañana, el 12 de julio, el sábado, de que habría habido un rebalse hacia el río por derrame superficial, se hace la coordinación con la Superintendencia del Medio Ambiente y también con el Ejército para conseguir las embarcaciones para hacer un monitoreo del río por parte de la Superintendencia del Medio Ambiente junto con personal de la seremi del Medio Ambiente, para el sector de captación en el río, distintos puntos y también aguas más abajo, para determinar si había una contaminación persistente en el agua.

El lunes 15 también se hizo un monitoreo de los sedimentos, para determinar si había contaminación en el curso de agua y en los sedimentos del río.

Hay que hacer una aclaración: que todo lo que se pudo constatar en terreno, que todo lo que escurrió por la ladera después se diluyó de manera superficial, justo en el punto de toma de agua.

Esa contaminación, que debíamos determinar si era puntual o permanente en el tiempo, no estaba afectando a la captación de agua misma. Para la captación del agua estaba el ducto de captación, a cuatro metros bajo la superficie, es decir, dada la dilución del río, todo caía al río y podía contaminar aguas más abajo, pero, en el punto de captación del sistema de agua potable, lo primero que queríamos descartar en su momento, por la emergencia, era el tema que había que prever que el sistema de agua potable empezara a funcionar, por la urgencia de la población sin agua. Eso estaba fuera de riesgo por esta contaminación, no así el derrame que fue hacia la sentina, que afectó directamente a todo el sistema.

Retomado eso, se tomaron muestras de sedimentos y de agua los días 14 y 15, y fue enviado por la Superintendencia del Medio Ambiente y la Seremi de Salud al Instituto de Salud Pública. Si no recuerdo mal la fecha, la superintendencia presentó los antecedentes al ministerio el 12 de agosto.

¿Qué hicimos con ellos? Tomando los antecedentes que nos había enviado Essal, sumado a los antecedentes que nos habían llegado, que nos había entregado la Superintendencia del Medio Ambiente, se le solicitó a la empresa hacer un contramuestreo tiempo después, para poder descartar en cierta forma, para poder contrastar y descartar que hubiera persistencia en la contaminación.

A partir de la revisión de antecedentes entregados, se le pidió a Essal ampliar los informes que nos había entregado, porque la verdad es que la información de Essal fue parcial, no nos entregaron... y es lo que nos ha hecho perder bastante tiempo en estos meses.

La empresa siempre ha entregado la información de manera parcial y había costado un poco levantar todos los antecedentes necesarios para poder determinar de manera fehaciente todos los potenciales efectos, o también tener todos los antecedentes respecto a los muestreos.

Se les pidió mayores antecedentes, los cuales fueron presentados posteriormente, y durante agosto también se les pidió que hicieran un contramuestreo respecto de la información que había levantado la SMA (Superintendencia del Medio Ambiente), para tener datos recientes del derrame, tener los datos posteriores a que levantara la empresa a través de una empresa ETFA (Entidades Técnicas de Fiscalización Ambiental), que es una entidad fiscalizadora acreditada, no relacionada con la empresa Essal. Se le exigió que fuese una empresa que por ningún motivo pudiese estar relacionada con ellos, por una cosa lógica.

Por otro lado, también es importante que ellos levantaran los gastos, porque deben hacerse responsables de hacer un monitoreo.

Tenemos resultados de la Superintendencia del Medio Ambiente en que no se detectan mayores parámetros alterados, excepto parámetros que se toman de este mapa. Hubo seis puntos de muestreo, como expuso el superintendente, tanto de agua como de sedimentos, de los cuales en todas las muestras se observó en el momento, el domingo 14 de julio, que había valores de compuestos orgánicos no halogenados, volátiles, semivolátiles, es decir, es el compuesto de los combustibles que se evapora, que se degrada en el ambiente y que se evapora con el tiempo, es decir, no son elementos persistentes; es un elemento que siempre está en todos los componentes que se generan con derivados del diésel, pero claramente había un efecto residual, dado el derrame que se produjo en la orilla del río, y por eso mismo también fue bueno en su momento haberle exigido a la empresa presentar el plan de contingencia, que extrajeran todo el suelo que había contaminado, porque así se evitaba que hubiera persistencia en la contaminación en la ladera que había sido afectada, pero, lógicamente, había un efecto.

También se pudo determinar la presencia de diclorometano clorometilo en una muestra 400 metros más abajo. Eso también fue en la orilla, que es parte de la contaminación residual que va quedando por la contaminación que hubo en la ladera, y esos fueron los elementos que arrojó el muestreo en esos días.

En base a esos elementos también se le sumaron la matriz de sedimentos, que también fue importante levantar, que es lo que va quedando en el sedimento en el río y en las orillas, que también fueron aproximadamente los mismos puntos, para tener una relación, y aquí se determinó, se pudo observar, en todas las muestras de sedimentos, presencia de un indicador que es hidrocarburos totales, que, si bien no está normado a nivel nacional, sí es una presencia de que es un río que ha tenido un historial de ciertas afectaciones.

Hay que recordar que el año pasado hubo un accidente en el puente del río Rahue, donde hubo un derrame de combustible que llevaba un camión, es decir, es un río que tiene impactos, como dijo el diputado Bernaldes, de maquinaria que trabaja, y lógicamente que eso genera un efecto que se nota cuando uno hace una muestra en sedimento, donde quedan las huellas de los impactos en esos cuerpos de agua.

Lo que llama la atención es que la mayor concentración está casi cinco kilómetros más abajo del punto de captación, lo que nos habla que tal vez lo que detectamos ahí no corresponde a este hecho puntual, que fue un accidente, que no debe seguir ocurriendo, pero hay un historial que hay que revisar y hay que analizar políticas públicas por parte del Ministerio del Medio Ambiente, para velar por la calidad ambiental del río. Eso es en Osorno, en Osorno mismo.

En base a estos antecedentes de matriz de agua, de información que presentó la empresa, se le exigió a la empresa presentar las matrices de agua y de sedimentos que ellos levanten, para tener otro dato.

En ese momento, la empresa presentó los antecedentes que se levantaron en septiembre. Tomó muestras de agua y de sedimentos, y estamos a la espera. Como mencioné anteriormente, ha habido una demora por parte de la empresa en la entrega de antecedentes.

Nosotros no somos un ente fiscalizador de la empresa, pero están respondiendo. Es la SISS (Superintendencia de Servicios Sanitarios) la que fiscaliza a la empresa sanitaria, pero lo que se busca es que ellos respondan la información que se presenta. En el informe están descritos cada uno de los oficios, con sus fechas -se los puedo hacer llegar-, y la cronología de cada uno de los procesos.

Lo que nos ha respondido la empresa es que el 11 de septiembre se realizaron las muestras que se le solicitaron, que el 12 de septiembre fueron enviadas las muestras de agua, que el 24 de septiembre se enviaron las muestras de sedimentos y que, dados los plazos que toman los análisis, a fines de octubre habrían estado listos los resultados que nos deben ser entregados en noviembre. Se entiende que ha habido ciertas demoras por la contingencia, pero estamos apretando a la empresa para que nos entregue los antecedentes.

¿Qué queremos hacer con estos antecedentes? Un informe compilatorio que nos permita contrastar, en base a los antecedentes que lleguen también hacer una contramuestra ahora para ver cuál ha sido el desarrollo en el tiempo del comportamiento en esos puntos y con esa información tal vez hacer un informe y enviarlo al Consejo de Defensa del Estado para que determine si hay un efecto en el medio ambiente o no.

Por otro lado, en el momento de la contingencia - conversando con el subsecretario, Felipe Riesco- se ve que históricamente en Osorno en el tiempo se ha ido levantando la solicitud de generar una norma secundaria de calidad ambiental y está el compromiso del ministerio de incorporar un programa de regulación ambiental que se establece y año a año se va revisando respecto de las normativas que va poniendo como prioridad el ministerio para poder levantar una norma secundaria de calidad ambiental en este río donde está clara la importancia estratégica que tiene respecto del suministro de agua potable de una ciudad, como lo hemos visto, y también aguas abajo a las comunidades que captan agua aguas abajo del río y a las que están un poco más arriba.

Entonces, dado el impacto que tiene, vemos que es importante a través de las conversaciones con el Ministerio de Salud y la superintendencia del Medio Ambiente por parte del ministerio impulsar una dictación de normas secundarias. Entendemos que es un proceso que toma tiempo, que cuando es un cuerpo como un río que tiene una alta dilución también es difícil generar un estudio con parámetros preciso que permitan hacer un seguimiento, que permitan hacer un análisis, que en cierto momento permita definir si está latente o saturado para generar planes de descontaminación o planes de prevención, en caso de las latentes.

Entonces, a pesar de la dificultad que tienen, por lo que he visto en Valdivia -como dijo el superintendente-, hay un proceso de aprendizaje respecto de dictación de normas de calidad ambiental en ríos del sur, que tienen caudales bastante fuertes que en invierno aumentan bastante.

Queremos implementar esto en el programa de evaluación ambiental para ir dando un mayor manto de protección normativa a este cuerpo de agua. Es decir, aprender de estos casos en que nos encontramos en una situación que le faltan estas protecciones al río y empezar a generar un marco normativo, un marco de fiscalización que permita proteger esta situación a futuro o que los procesos sancionatorios y de fiscalización sean más fuertes que cuando no están normados.

Haré llegar al Secretario el informe con todos los oficios y los antecedentes. Acá tengo el informe, pero les puedo enviar todos los antecedentes y los anexos por correo, para que queden todos los antecedentes nombrados.

La señora **MOLT**, (doña Scarlett), Seremi de Salud, señaló: Señora Presidenta, traigo una presentación que resume toda la gestión de Salud en base a la emergencia, pero es larga, ya que consta de todas las medidas. Si quiere la instalamos o me refiero en particular a lo que fue la muestra del agua de medio ambiente.

Desde el punto de vista normativo, a las seremis de Salud les corresponde la vigilancia desde el punto de vista del proceso y las normas para todo lo

que es el agua potable rural. Para todo lo que son aguas concesionadas ya sabemos que lo fiscaliza y regula la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Desde el punto de vista de emergencias, existe un plan nacional de emergencia que establece, en este caso en las secretarías regionales ministeriales de Salud, sobre todo vigilancia epidemiológica y vigilancia y control de aquellos riesgos ambientales que pudieran afectar a la salud.

En específico el Río Rahue, si bien hacemos un trabajo colaborativo muchas veces desde el punto de vista de la toma de muestras para derivar resultados a los organismos competentes, en este caso Medio Ambiente, estrictamente en la crisis que tuvimos en Osorno, hicimos el trabajo operativo. ¿Por qué? Porque a lo largo del Río Rahue aguas abajo no hay captaciones de aguas asociadas a plantas de agua potable rurales que son nuestro espectro de riesgo. Sin embargo, sin perjuicio de lo anterior, establecemos una vigilancia permanente asociada a denuncias ciudadanas. Es decir, si llega un ciudadano y nos dice que ha visto o evidenciado lavado de maquinarias o de disoluciones de baños químicos en el río, vamos, fiscalizamos y tomamos las muestras, pero las derivamos a los organismos competentes, como la Superintendencia de Medio Ambiente que le toca regular todo lo que es el sistema de aguas crudas.

Lo que hicimos acá fue un trabajo colaborativo. Específicamente, con estas muestras hicimos el trabajo de acompañamiento de envío al Instituto de Salud Pública y, una vez que llegaron los resultados –porque como bien dijo el seremi de Medio Ambiente-, hubo una de las muestras que fue el punto que explicó que salió alterada, todas las otras muestras kilómetros más hacia la ciudad no salieron con parámetros como el diclorometano alterado. De hecho, el rango orgánico del diésel que es lo que se presentaba como aquellos hidrocarburos alcanos que en estricto rigor si bien se presentan en el agua, es importante destacar que estos compuestos se encuentran presentes en muchos otros componentes, hablamos que las pinturas están compuestas de este tipo de hidrocarburos, los plásticos y, si bien el nombre habla del rango orgánico del diésel, no quiere decir que se derive directamente del diésel que conocemos como el diésel de utilización en la maquinaria.

Bajo este punto de vista, los segundos muestreos que hemos realizado, que si bien quizá me puedan invitar para otra sesión para contarles todo lo que fue fiscalización de salud, que ahí está todo lo que tiene ver con agua cruda, pero asociado a la producción de agua potable, desde la captación, la planta de producción, la distribución, los estanques de acumulación y cómo se distribuye la red domiciliaria fue el foco primordial que se estableció en esta emergencia, en particular, como plan de seguimiento y vigilancia de salud. Eso en paralelo a todo lo que fue el plan de vigilancia de la red de abastecimiento alternativo que fueron los camiones aljibes, los estanques y la vigilancia epidemiológica que nos llevó como resultado que ya todos conocemos. Gracias Dios en Osorno no se presentó ni un caso de hepatitis A ni un brote epidémico que podríamos haber esperado de tifus o de otro tipo de patología gastrointestinal debido a la contingencia.

El señor **KOSIEL**, señaló: Señora Presidenta, respecto de la observación, siempre genera suspicacia pedirle a la empresa que haga un muestreo de su actuar, y eso a todo el mundo nos genera cierta reticencia.

El primer muestreo lo hizo la Superintendencia de Medio Ambiente con la Seremi de Salud, apoyado por nosotros. Por tanto, el primer muestreo se hizo por parte del Estado.

Se le exigió a la empresa hacer un segundo muestreo, pero que contratara a una empresa fiscalizadora que estuviera certificada por la Superintendencia de Medio Ambiente, y que no estuviera relacionada con la empresa Essal, dado que hay una empresa fiscalizadora, ANAM, respecto de lo cual no se les puso el nombre, pero se les dijo que no fuera relacionado por una cosa lógica.

Por tanto, debemos tener confianza en los protocolos de certificación y todo lo que se les exige. Obviamente, y dados los antecedentes que nos lleguen, nosotros tenemos que evaluar si es necesario hacer un contramuestreo por parte del Ministerio del Medio Ambiente antes de poder hacer el expediente para el Consejo de Defensa del Estado, si es lo que correspondiera.

Lo planteo porque cuando estábamos evaluando el protocolo, tuvimos la suspicacia y nos pusimos a pensar quién tiene que pagar el costo del muestreo, si el Estado de Chile o la empresa, porque al final son costos de los impuestos de todos los chilenos.

El señor **DE LA MAZA**, superintendente del Medio Ambiente, manifestó: Señora Presidenta, quiero aclarar el punto del diputado Amaro Labra.

Esto es súper relevante porque las mediciones o los muestreos que realiza el Estado tienen que dar garantía de que no están mancillados de ninguna forma.

En este caso lo que establece la ley es que existe un registro público de entidades técnicas acreditadas por la Superintendencia del Medio Ambiente que están autorizadas para realizar estas mediciones, y que están bajo nuestra fiscalización. Entonces, cualquier acto que no se atañe a la ley será fiscalizado y sancionado por la Superintendencia del Medio Ambiente. En este caso, los muestreos realizados fueron analizados por una de estas entidades, y el próximo año vamos a contar por primera en Chile con un laboratorio de referencia ambiental de la Superintendencia del Medio Ambiente, que, así como existe el Instituto de Salud Pública, nos permita en las materias que tienen que ver con medio ambiente, que el Estado sea el que muestree o contramuestree en el caso de requerirlo. Creo que así se debe construir el país.

La diputada señorita **NUYADO**, (Presidenta), expresó: Nos parece bien aquella propuesta, pero para lo que sucedió, la ciudadanía de Osorno tenía absoluta desconfianza en los muestreos que había entregado la seremi de Salud, la empresa que tenía que hacerlo por las vías de contratación que se hizo, por lo tanto, también hubo otras vías, tal como lo que acordó el alcalde, con acuerdo con su concejo, al solicitar otros muestreos, como también lo hizo la Universidad de Los Lagos, que también entró en el cuestionamiento de parte de la ciudadanía, porque al día de hoy muchos de ellos no tienen la confianza de si realmente el agua que están tomando es un agua potable y de calidad.

Hace algunos días, la semana pasada, algunas personas señalaron que el agua tenía un olor extraño, cuando no debería tenerlo. Por lo tanto, aún está pendiente esta desconfianza respecto del agua que la gente está consumiendo. Y esperamos que el Estado pueda dar garantía de la calidad y certeza en su entrega para que no haya la desconfianza que hasta el día de hoy existe por todas las situaciones que han sucedido.

La señora **MOLT**, doña Scarlett, seremi de Salud de la Región de Los Lagos planteó: Señora Presidenta, solo quiero agregar al comentario reciente que es verdad que ha costado recuperar la confianza. Sin embargo, es importante dejar establecido varios puntos que son objetivos.

En primer lugar, todos los resultados que dieron las universidades de Los Lagos, Austral, y otras entidades, corroboraron los resultados que habían tenido el Instituto de Salud Pública y la Seremi de Salud, es decir, todos fueron conformes.

En particular, es importante determinar que el municipio solicitó contramuestra al laboratorio de Cooprinsem, que es un laboratorio que acredita la Seremi de Salud de Los Lagos. Entonces, eso también es importante que quede claro que en estricto rigor, y entendiendo que hubo mucho tema comunicacional que generó por supuesto la desconfianza de la comunidad, lo que era esperable en una crisis tan grande como esta, es importante señalar que los sistemas se fueron haciendo de acuerdo a los protocolos establecidos.

Respecto del evento que salió en las redes sociales hace una semana, fuimos a hacer los muestreos en los lugares, y hasta ahora los resultados fueron ok. Es más, nosotros recibimos los resultados y los derivamos a la Superintendencia de Servicios Sanitarios, que es quien hoy debe seguir fiscalizando cualquier evento de estas características.

La señora **MOLINOS** (doña María), investigadora del Centro de Investigación para la Gestión Integrada de Riesgos de Desastres Naturales (Cigiden), explicó: Señora Presidenta, agradezco la invitación.

A nivel personal y del centro de investigación en el que trabajo, nosotros estamos para ayudar al país y para apoyar este tipo de comisiones, por lo tanto, si ustedes trabajan en este tipo de comisiones siéntanse con total libertad de invitarnos las veces que ustedes estimen conveniente, porque nuestro trabajo también forma parte de ayudar en este tipo de comisiones.

La presentación he querido enfocarla en aclarar algunos puntos que a menudo quedan confusos. También en algunos puntos críticos que a mí juicio fueron los más relevantes en todo este tema y, finalmente, daré algunas conclusiones adicionales que como indicaron, puede ser que no sea el foco principal de esta comisión el tema preventivo, pero igualmente es relevante.

En la presentación en la figura ustedes pueden ver que hay dos cosas bien distintas; una es el suministro de agua potable y otra es el tratamiento de aguas servidas. Lo digo porque incluso en las presentaciones que hemos tenido hoy se han mezclado un poco estos temas. Entonces –reitero-, una cosa es todo lo que es

agua potable y otra cosa es todo lo que son derrames o vertidos por tratamientos de aguas servidas o de riles, que son cosas completamente distintas.

Lo que ocurrió en Osorno se focaliza básicamente en el agua potable, por tanto, aquí no entran decretos que hacen referencia a emisiones de aguas servidas o de riles.

También aquí hay dos temas que son súper relevantes. Uno se refiere a la dependencia que cualquier sistema de agua potable tiene respecto de la fuente de agua, que en este caso era un río, pero puede ser también aguas subterráneas, etcétera, y la dependencia de la red eléctrica. Es decir, todas estas plantas, independientemente de que sean más o menos complejas, necesitan de energía eléctrica. Eso lo hace relevante. Más adelante veremos por qué.

La lámina muestra el sistema muy esquematizado de cómo funciona la planta de Capullo en particular. Pueden ver que hay una única fuente de agua, que era el río, lo cual indica que ese sistema es completamente dependiente de esa fuente.

También pueden ver que está el famoso generador eléctrico, que estaba localizado en un lugar nefasto. No hay otro adjetivo que lo pueda describir.

Además, hay una cosa que puede ser menos conocida y que me gustaría aclarar. Si ven en el punto 5, donde pone cloración y fluoración, es un proceso obligatorio en el tratamiento de agua potable. Ese sistema de cloración y fluoración se realizaba en conjunto con la planta de Ovejería, que se abastece de agua subterránea.

Por lo tanto, cuando se produjo el evento de contaminación no solo afectó a la planta de Caipulli, sino que afectó también al sistema planta Ovejería, porque en el fondo estaban compartiendo el sistema de cloración y de fluoración.

Todavía hubo más población que se vio afectada por el evento, porque en el fondo no hay redundancia en el sistema. Estaban actuando conjuntamente. Ese fue un tema crítico y que es importante que lo sepan.

Focalizándome en el tema del generador eléctrico, que haya un generador eléctrico no es obligatorio por ley, pero sí es un buen punto, porque como les he dicho anteriormente, la planta es sumamente dependiente de la red eléctrica y, por tanto, se necesita un generador eléctrico que actúe como un respaldo.

Ahora bien, aquí había dos cosas que no eran lo mejor que uno esperaría. Primero, que estaba instalado justo donde están las obras de captación de agua cruda o agua del río; segundo, que este generador eléctrico se utilizaba de forma continua.

Se supone que los generadores eléctricos se utilizan solo en caso de emergencia, por ejemplo, cuando se produce un terremoto que ocasiona corte en una línea, cae un árbol y se produce un corte en una línea eléctrica, y ahí es donde teóricamente debería empezar a funcionar el generador eléctrico, pero este generador eléctrico estaba funcionando de forma continua desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre.

El hecho de que este generador estuviera en ese lugar había sido detectado en una consultoría ambiental que encargó la SISS, la cual dio un plazo de un año para que se quitase o modificase el generador de ese lugar, además de otras medidas que se detectaron, que no estaban cumpliendo y que eran mejorables en la planta.

A continuación, voy a explicar cómo funcionan algunas cosas en situación normal o cuando no hay un evento crítico, y cómo funcionaron cuando se produjo este evento.

En temas de calidad de agua potable se debe cumplir básicamente con la norma NCH 401 y NCH 402. En el tema de fiscalización son las propias empresas las que deben realizar un proceso de autocontrol. Esto significa que la propia empresa sanitaria es la que debe velar por el cumplimiento de la calidad del agua. Y como ustedes han dicho anteriormente, para no dejarlo todo en manos de las empresas, en este caso la SISS, que es el ente fiscalizador, tiene que realizar controles paralelos con menor periodicidad, para verificar que los resultados que entrega la empresa son adecuados o no.

Sin perjuicio de ello, también hay planes especiales y fiscalizaciones directas cuando hay una denuncia.

Un evento importante, que no ayudó para nada a generar confianza entre los habitantes de Osorno, fueron las llamadas ventanas de abastecimiento de agua.

Esto significa que entre el 13 y el 16 de julio se abrieron ventanas donde había abastecimiento parcial de agua. Lo que pasa es que cuando se realizaron los controles de calidad, anoté el dato de las 28 fiscalizaciones que realizó la SISS, porque en este caso no se confiaron con solo las fiscalizaciones por parte de la empresa, se detectaron 13 puntos donde no se disponía de agua, 13 puntos con exceso de cloro y un punto con exceso de turbiedad, lo cual significa un incumplimiento de la norma.

Evidentemente, el hecho de que se empezara a suministrar agua o que se dijese que iba a haber un suministro de agua potable, siendo que no se estaba cumpliendo con la calidad, no ayudó para nada a generar confianza, porque es totalmente comprensible que la población desconfíe si se le ha entregado en algún momento agua que no cumple con la normativa.

A mi juicio, otro punto bastante crítico fue el tema del suministro alternativo.

Desde 2018 todas las empresas sanitarias deben contar con un plan de emergencia y desastres. Este plan cuenta con dos puntos fundamentales. Uno, el plan de suministro alternativo de agua potable; dos, información complementaria.

En el plan de suministro alternativo de agua potable se establece que la cantidad promedio que una persona necesita o debe disponer para beber, cocinar y realizar higiene son quince litros por persona.

La distancia máxima debe ser inferior a 500 metros y no se debe esperar más de 30 minutos.

Ahora bien -esto creo que es una oportunidad de mejora-, esos quince litros no señalan si hay diferencias durante cuánto tiempo se produce un corte. Me explico. Si uno está un día sin servicio de agua potable a través de la llave... Quince litros podríamos decir que dan para cumplir las necesidades básicas, pero si uno está más de cinco o diez días, como estuvo la población de Osorno, empieza a tener necesidades que ya no son "tan básicas"; por lo tanto, estos quince litros son un valor bastante bajo.

Creo que aquí hay una oportunidad de mejora, en el sentido de establecer cantidades que sean variables en función de la duración del corte, porque no es parejo.

¿Y qué pasó? Aquí también hubo bastante controversia. El 11 de julio se activó este plan de suministro a petición de la SISS, y de acuerdo con el propio plan que tenía diseñado la empresa, se debían disponer 68 estanques. Lamentablemente, no encontré el volumen de agua que deberían disponer esos estanques.

En la lámina siguiente puede ver que con fecha 11 de julio, durante todo ese día, no se cumplió este plan alternativo, porque en ningún caso se llegó a los 68 estanques. El 12 de julio se alcanzan los 68 estanques.

Lo que vemos es que cuando la cosa llegó a un equilibrio, o al menos se estabilizó, fue cuando se dispusieron 137 estanques, lo cual es una cifra considerablemente más alta de los 68 estanques que estaban definidos en el plan inicial.

Por lo tanto, podemos ver claramente que hubo un infradimensionamiento de las necesidades de agua que necesitó la población.

Sobre este tema se ha conversado bastante. En el fondo, son los principales hitos que ocurrieron, y todas las fiscalizaciones que se realizaron.

Por lo tanto, me gustaría centrarme en algunas consideraciones adicionales. Cuando hablamos de agua potable hay tres características súper básicas y que cualquier sistema debe cumplir: entregar agua en forma continua, con la calidad de acuerdo con la normativa y en la cantidad adecuada para satisfacer las necesidades.

¿Qué características básicas debe cumplir un sistema que sea resiliente para entregar esta agua potable de forma segura?

Primero, que sea robusto. Es decir, que sea capaz de resistir un nivel de estrés o un impacto sin perder sus funciones. Para eso está el generador eléctrico, porque en caso de que haya un impacto en la red eléctrica puede seguir funcionando.

Segundo, la redundancia. Creo que fue uno de los elementos peor considerado, porque no había redundancia en la fuente de agua ni tampoco había redundancia en los estanques. Redundancia significa que casi toda la población de Osorno depende de una fuente de agua, en este caso del río, que se contaminó por el accidente provocado por una persona, pero se podría haber contaminado por una cantidad infinita de cosas. El hecho de que la planta de ovejería esté conectada con la planta de Caipulli es fatal. Siento decirlo así, pero no ayuda en nada. Los sistemas

redundantes son más caros porque necesitan varios elementos repetidos. En este caso, solo que hubiera estado separada la cloración y la fluoración de los dos sistemas hubiera ayudado bastante para no verse afectada tanta población.

En este caso no solo es la disponibilidad de recursos sino de coordinación. Lo tengo entre las conclusiones, pero no puede ser que haya no sé cuántas entidades nacionales involucradas para la fiscalización de una planta de tratamiento de agua potable. No puede estar la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), la Superintendencia de Medio Ambiente o la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) porque al final no está claro quién tiene las competencias respecto de cada una.

El tema de la rapidez es crítico. Se demoraron bastante en traer los filtros, porque pensaron que los podían reparar y no se pudo, y con eso se perdieron días que, me imagino, para la gente de allí fueron precisos.

A modo de conclusión, creo que es fundamental que el ciclo urbano sea fiscalizado por una única entidad. No voy a decir que sea la SISS, la Superintendencia del Medio Ambiente u otra, pero no puede haber tantas instituciones dedicadas a fiscalizar un servicio tan básico como es el tema del agua potable.

Tenemos que mejorar la redundancia de los sistemas y para ello me cuelgo del último punto: la actualización de la regulación sanitaria.

La regulación sanitaria tiene 30 años y cuando se pensó se focalizó en los problemas y en los desafíos que tenía en ese momento el sector sanitario: cobertura y calidades mínimas. Pero hoy estamos en un escenario completamente distinto. No nos sirve una ley que tiene 30 años. También necesitamos que los entes reguladores, quien sea -la Superintendencia del Medio Ambiente, la SISS- dispongan de mayores atribuciones y recursos. Básicamente, que los recursos que se entreguen sean consistentes con la importancia que tiene el tema, porque aquí acaba de decir el superintendente del Medio Ambiente que tiene cuatro fiscalizadores para toda una región, y si consideramos que el tema es relevante, cuatro fiscalizadores son muy pocos. Si nosotros creemos que este es un tema relevante a nivel país, entonces habrá que destinarle los recursos que sean necesarios para que efectivamente se pueda hacer una fiscalización como corresponde, y sobre todo que sea una fiscalización más bien de carácter preventivo, porque no sirve actuar cuando ya ha pasado. Podemos discutir que podrían haber tardado cinco en lugar de diez días, pero debemos caminar hacia que no ocurra.

La redundancia, efectivamente consiste en no ser dependiente de un único elemento, que puede ser una única matriz.

En general, normalmente, el sistema más relevante suele ser la fuente de abastecimiento de agua. Si ustedes se fijan, en la figura no es casualidad que dicha fuente esté al principio de todo. Es lo primero. Entonces, si falla eso, por muy bien que esté todo lo demás, falló la materia prima. La idea es poner más foco en eso.

No hay una estandarización internacional, porque este no es un tema que esté resuelto en otras partes del mundo.

El riesgo, en fondo, es un equilibrio entre el riesgo y el costo. Normalmente, vivir a riesgo cero tiene un alto costo y vivir a un riesgo muy alto tiene un bajo costo. Es ahí cuando los tomadores de decisiones o las sociedades en general, tenemos que resolver, no sé muy bien cómo, cuál es el nivel de riesgo que queremos tener o cuál es el costo de que estamos dispuestos a pagar para reducir nuestro riesgo.

De hecho, en el centro de investigación donde trabajo nos focalizamos en desastres de origen natural, no de carácter antrópico, pero muchas cosas aplican.

Entonces, no hay una respuesta de nivel óptimo de seguridad, que es el que, al final, determinamos. En este caso, las empresas sanitarias tienen que hacer un plan de desarrollo de infraestructura. En ese plan van modificando cada cinco años la infraestructura nueva que quieren ir construyendo. Así es como uno va definiendo cuál es el nivel de seguridad que quiere tener como empresa sanitaria, que sin perjuicio de ello, se traduce luego en las tarifas. El nivel de seguridad, en este caso, lo habría pagado toda la población de Osorno. Lo pagamos todos.

Respecto de calidad de las APR, trabajo en eso y sé que en Osorno lo pasaron muy mal, pero en Chile hay más de 700.000 personas que no tienen acceso a agua potable segura. Ni siquiera tienen APR, se abastecen con camiones aljibe, de vertientes y de ríos. No sabemos cómo están viviendo esas personas, porque entiendo que para los que tienen APR, es la Seremi la que fiscaliza que el agua cumpla, al menos, con algunos requisitos mínimos de calidad, pero las personas que se abastecen de un río o de una vertiente, no sabemos qué están bebiendo. Es así de crudo el dato.

En cuanto al monitoreo de la red que quedó contaminada, siguiendo el modelo de fiscalización que tiene la Superintendencia, debería ser la empresa quien lo fiscalice, con la supervisión o haciendo fiscalizaciones en paralelo con la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS).

Dado que la SISS tiene la capacidad de hacer fiscalizaciones especiales, este es un caso donde dicha superintendencia podría decidir hacerlo.

En cuanto al plan de suministro, los planes alternativos o de emergencia son obligatorios. Desde 2008, todas las empresas sanitarias deben tenerlos. De hecho, los planes los de suministro alternativo nacieron o se pensaron, más bien, ante desastres de origen natural, no se pensó que iba a ocurrir una contaminación antrópica, pero responden a lo mismo. Ahí, como bien señalé, aunque pase más rápido en ese punto B, pone temas de coordinación. Esa coordinación significa determinar, por ejemplo, si será la Onemi, la SISS o la municipalidad la que va a estar a cargo de la coordinación. Claramente, en el caso de Osorno, no fue la mejor.

En otras ciudades se han hecho simulacros, mediante los cuales se ha verificado si, efectivamente, todo el mundo o la mayor parte de la población, tiene los estanques de abastecimiento a menos de 500 metros, etcétera. En el caso de Osorno, hasta donde tengo entendido, no se habían hecho todavía los

simulacros. Supongo que si los hubieran hecho, se habrían dado cuenta que con 68 estanques no alcanzaba o, al menos, no alcanzaba para un corte de esa duración.

Insisto, puede ser que en el papel, el plano estuviera bien diseñado, pero cuando alguien está una semana sin agua potable, sus necesidades básicas no son las mismas que si está un día sin ella. Podemos estar un día sin ciertos cursos de agua, pero una semana no.

Finalmente, la Ley General de Servicios Sanitarios está en trámite de modificación, y hay varios temas que se están modificando. Ojalá que todos los temas, más los de prevención de riesgos, queden bien incorporados en ley. Cuando esté para tramitación de participación ciudadana; sin duda, los centros de investigación vamos a hacer bastantes aportes.

El marco regulatoria español es distinto del de Chile. En temas de disponibilidad de agua sí aplica el Código de Aguas y para el caso de Chile, una de las cosas que está sobre la mesa en la modificación del Código de Aguas es la prioridad de agua para abastecimiento humano. Creo que eso es una de los temas que se está discutiendo en la reforma del Código de Aguas.

Son de antes de 1975 las lagunas en Madrid. No sé exactamente la fecha, pero la mayoría de los grandes embalses se construyeron durante la época de la dictadura.

El señor **ASTORQUIZA**, Fiscal de la SISS, explicó: Por desgracia, no tenemos los documentos en la Superintendencia; los estuvimos buscando. Son cosas muy antiguas; seguiremos haciéndolo, pero no pensemos que esto es como una concesión de obra pública, en la que existe un contrato entre el Estado y el concesionario. Son decretos de concesión y lo que se hizo aquí, cuando estas empresas del Estado se transforman en sociedades anónimas, fue vender acciones a los particulares. Por lo tanto, no es más que una venta accionaria a otra empresa, que fue la que asumió en este caso, según lo que indicó en su informe la Corfo, la posesión accionaria nueva. Por lo tanto, en ese contrato no aparece ningún tipo de obligación especial, ninguna cosa que cambie el estatus de esa empresa respecto del resto de las empresas.

El superintendente va a explicar cuáles son las obligaciones a las cuales se encuentra sometida, en este caso Essal, que son exactamente las mismas obligaciones de calidad y continuidad que tiene el resto de la industria sanitaria en el país.

El señor **DARRIGRANDI** (Director General (S) de Obras Públicas), señaló: Como ustedes saben, la ley N° 18.575, orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, establece que algunos servicios serán descentralizados. Ese organismo tiene personalidad jurídica propia, patrimonio propio y facultades exclusivas en la supervigilancia.

Sobre ese tema, vamos a referirnos al DFL N° 850, del MOP, que establece, en su artículo 4, que al ministro de Obras Públicas –nuestro ministro

Alfredo Moreno-, en su calidad de autoridad superior del ministerio, le compete la supervigilancia de los organismos que de él dependen y de aquellos que, por su intermedio, se relacionan con el gobierno, como es la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

La Superintendencia es parte de la estructura MOP, pero el rol del ministro es la supervigilancia, porque a partir de eso se fundamenta, como decía. Por eso hice referencia a la ley N° 18.575, que corresponde a aquellos organismos que son descentralizados.

La ley orgánica, en el artículo 1, establece que se crea la superintendencia como servicio, y aquí lo señala, con solo descentralizados, que tiene personalidad jurídica y patrimonio propio, y que está sujeta a la supervigilancia del Presidente, a través del Ministerio de Obras Públicas.

Dicho eso, lo que voy a presentar tiene que ver con el cronograma, a partir de los problemas que se tuvieron con Essal desde el 11 de julio, en el que se indican las gestiones, aquello que le correspondió al ministro Moreno y al entonces subsecretario Lucas Palacios, en cuanto al apoyo que se entregó en todas estas labores.

Ello parte el 12 de julio con la llegada a Osorno del subsecretario Palacios, a las 20 horas; traslado a la planta; evaluación en terreno junto al intendente subrogante, al diputado Hernández, seremi, Salud y Justicia.

Ahora bien, voy a focalizarme en las ideas principales, la empresa informa que el suministro estaría repuesto en 12 horas, luego del retrolavado que implicaba el sistema de filtrado, a partir de la filtración de los hidrocarburos. Al no existir esta solución, se señala que finalmente esto se extendería.

Una de las soluciones correspondía a 300 toneladas de material para el proceso de limpiado de filtro. Este material venía desde Santiago, cuatro días de demora, es decir, el martes 16 de julio entraría en funcionamiento nuevamente la planta.

El subsecretario de Obras Públicas fue tajante y exigió tomar todas las medidas del caso. El MOP estaba apoyando con puntos de abastecimiento, había 99 puntos y solicitó a la empresa subir a 120 puntos y 42 camiones aljibes.

El 13 de julio hubo permanentes COE, incluso dos o tres en el día. El intendente estuvo personalmente y se declara alerta sanitaria para dar más y mejores herramientas para abordar la emergencia.

El representante de Essal explica por qué no habría servido la primera solución planteada, por lo que habría que buscar otra. Aquí vamos a ver que finalmente se hizo un proceso de filtrado.

El 13 de julio se establecen dos ventanas de suministro de dos horas cada una, mañana y tarde, porque hay que pensar que esto estaba acotado a un espacio. Nuevamente se solicita y coordina aumentar abastecimiento: 150 puntos de entrega y 60 camiones aljibes.

Se trata de socializar esto a través de la web, de la intendencia y de la Onemi, la cual siempre estuvo muy presente. Se empieza a incluir a bomberos, municipalidad, Ejército y otras empresas.

¿Por qué hablo de otras empresas? Nos preguntaron qué APR teníamos cerca, pero como nosotros establecimos los puntos, finalmente, no fue necesario porque empresas privadas -Soprole, Colún y Frigorífico de Osorno- pusieron a disposición sus sistemas y camiones para ejercer el proceso de abastecimiento de agua.

Asimismo, se puso a disposición una miniplanta de agua que fue asignada al hospital. Siguen los COE, se visita la empresa donde se produjo el derrame y el MOP insiste en que debe solucionarse a la brevedad.

El 14 de julio alcanzamos 170 puntos de distribución y 70 camiones aljibes, todo por gestiones y presiones del subsecretario y del ministro. Ese día empiezan a llegar los primeros camiones con el material para filtrado.

El ministro viaja el 15 de julio y se reúne con todas las autoridades para ver el avance. Todos coinciden en que hay que restablecer el suministro de agua a la brevedad.

El 16 de julio se realiza una inspección a la planta de tratamiento y se revisa la instalación. Además, hubo dos COE.

El 17 de julio se restablece el suministro de agua potable, el Presidente Piñera llega a la ciudad y se realiza un COE para ver el estado. Les recuerdo que esto estaba muy intermitente, hubo un corte nuevamente por la sobredemanda.

El 18 de julio el ministro retorna a Osorno y empieza la repartición de camiones. La empresa se compromete a traer desde Santiago los equipos necesarios y lamelas que sirven para separar el sedimento, porque es una mezcla. A mediodía empieza el proceso de instalación, el ministro visita la planta e insiste en que debe haber pleno funcionamiento de la producción.

El 19 de julio hay un abastecimiento cercano al 70 por ciento de la ciudad, quedando fuera el centro. El ministro Moreno se reunió con las multigremiales y obviamente se escucha todo el efecto de estos cortes permanentes para los diversos sectores. Se empieza a establecer lo que la ley permite para compensar estos problemas.

El 20 de julio termina el proceso de instalación de las lamelas y se realizan las pruebas necesarias para corroborar el funcionamiento. Como dije, quedaba un 30 por ciento sin suministro. Se certifica la calidad del agua, que es un tema relevante en esta situación.

El 21 de julio se restablece el total suministro a toda la ciudad. Si bien es cierto, la superintendencia es un organismo descentralizado, el ministro ejerce el rol de supervigilar de forma inmediata la emergencia. Tanto el ministro

Moreno como el subsecretario hacen las gestiones que permitan llevar a cabo una solución.

Por eso quería señalar que es importante tener claro qué hizo tanto el superintendente, quien siempre estuvo en el problema, como el ministro y el subsecretario.

Señorita Presidenta, por tema de tiempo traté de acotar esta presentación para dejar espacio al superintendente, pero tal cual como se puede ver acá, siempre, en cada día que hubo -se muestran cómo las autoridades, el ministro y el subsecretario- exigieron apurar y ajustar los plazos; siempre hubo, dentro de las facultades que se pueden realizar, la intención y la mayor prioridad del ministro y del subsecretario de apurar todos los plazos posibles y de presentar, como dijo el diputado, las soluciones.

Efectivamente, cuando parte esto, no solamente se está estableciendo un plan B, sino que se nos pide como Obras Hidráulicas, al otro día, ver con qué alternativas los otros directores nacionales apoyar esto. Por eso es que señalaba apoyarlos con APR, porque la prioridad básicamente era de dar el suministro.

Sin embargo, siempre hubo información –yo no asistí al Comité Operativo de Emergencias (COE)-, y todo lo que hemos recogido tiene que ver con que hubo la exigencia, en forma perentoria, de solucionar esto y tener alternativas. Eso es efectivo.

En ese sentido, quien nos puede dar más antecedentes es el superintendente, por lo que solicito que haga uso de la palabra, porque él tiene parte de la información que solicita la comisión.

Señorita Presidenta, quiero señalar e insistir en lo que el ministro y el subsecretario realizaron.

Como se puede ver en la presentación, cómo fueron subiendo los puntos de captación, los puntos de entrega de abrir de una ventana a dos ventanas. Las gestiones de ellos estuvieron en pos de buscar la solución.

Respecto de su última consulta, sin duda que esto tiene lecciones aprendidas y, además, el superintendente explicará que han estado haciendo y velando porque esto no se repita, y cuáles son las lecciones que se sacan de esto. Obviamente no queremos que esto se repita, y entendemos la gravedad del asunto, pero también, justamente pensando en ello, fue que nuestro ministerio apoyó con todo lo posible a esta ciudad.

El señor **RIVAS**, Superintendente de Servicios Sanitarios, precisó: Señorita Presidenta, las siguientes láminas tienen como propósito tratar de contextualizar la inquietud que hay respecto de los contratos de concesión.

Quiero explicar que en el sector sanitario no existe un contrato como los típicos de concesión, tal como dijo el fiscal; no es que una empresa firme con el Estado, en una redacción que me comprometo a esto, a esto otro y aquí está la firma.

Eso no existe en los servicios sanitarios y por lo tanto no es posible encontrar un contrato que diga Essal o cualquier empresa sanitaria está

comprometida a esto, a esto otro o algo así. ¿Por qué? Porque nosotros tenemos una ley que, básicamente, es lo que tienen que cumplir las empresas sanitarias.

Por lo tanto, este contrato dice que la empresa sanitaria tiene el deber de cumplir lo que establece la ley, y la ley es aplicable a todas las empresas sanitarias.

Por eso, la lámina dice: “Única ley aplicable a todas las empresas sanitarias”. Es decir, sea una empresa estatal, pública, privada, esa empresa debe cumplir exactamente lo que dice la ley, y todas las empresas del país deben cumplir la misma ley.

Essal, o cualquier otra sanitaria del país, debe cumplir la misma ley. Essal no tiene un contrato de concesión específico, porque “su contrato” es cumplir la ley.

En la lámina se consigna: “El régimen se aplica sin discriminación a concesionarios de propiedad pública o privada”. Y la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) fiscaliza.

¿Cómo operan estas concesiones? Las concesiones se pueden adquirir, y la ley permite que una concesión que por el ministerio de la ley nació como concesión -no hubo un contrato-, se pueda adquirir o vender, y es lo que ha estado pasando en los últimos años.

Essal fue una empresa estatal que nació por el ministerio de la ley; no tenía un contrato con el Estado. Es decir, por el ministerio de la ley Essal era una concesionaria y debía cumplir la ley. Esa concesionaria fue vendida en un porcentaje a privados, y es lo que ha pasado con la gran mayoría de las empresas sanitarias del país.

Los decretos de concesión son firmados por el Ministerio de Obras Públicas (MOP) y consideran cuatro etapas de servicio: producción, distribución, recolección y tratamiento de aguas servidas.

Por lo tanto, las concesiones se pueden transferir. Ahí tenemos dos tipos de concesión.

Una de ellas es como la de Essal, en que Essal es dueña completa de la infraestructura y de esta concesión.

Hay un segundo esquema en el que una empresa estatal, que se llama Econssa, es la dueña de la concesión, pero cede en explotación a un tercero, y ahí tenemos a Aguas Araucanía y Aguas Chañar.

En definitiva, hay bastantes empresas en el país en las que Econssa, que es la empresa estatal, es dueña de la concesión, pero traspasa el derecho de explotación a un tercero, y ahí sí hay un contrato en el que se establecen algunos aspectos de índole comercial y de cómo se relaciona Econssa con ese tercero que explota.

No es el caso de Essal, porque tiene el régimen de dominio completo de la concesión. Por lo tanto, no tiene un contrato. Insisto, no hay un contrato, sino que simplemente debe cumplir lo que establece la ley.

Reitero que hay exigencias que se hacen a todos concesionarios por igual, y como superintendencia debemos velar por el cumplimiento de esas exigencias.

Básicamente, lo que uno podría decir que es el contrato, que es cumplir la ley, está establecido en normativas. Las empresas sanitarias están obligadas a garantizar la calidad y continuidad del servicio. Ese es el pilar fundamental de la ley y a lo que están obligadas las empresas sanitarias: garantizar su calidad y continuidad de servicio.

Para eso existen normas que deben cumplir. En agua potable hay una norma específica, la N° 409, la cual deben cumplir para garantizar la calidad del agua potable. Hay normas específicas para alcantarillado, N° 1105; otra para las descargas de las aguas servidas tratadas, el decreto N° 90. Esa es la legislación que deben cumplir las empresas sanitarias. Es la especie de contrato que tiene que cumplir las empresas sanitarias.

Respecto de Essal, fue concesión por el solo ministerio de la ley, en el año 90, y el año 97 se formalizó esta concesión en un decreto MOP, N° 1228, de 31 de diciembre de 1997. Ese decreto MOP no es un contrato de concesión, sino simplemente establece que Essal es la dueña de estas concesiones y tiene la obligación de explotarla, garantizar la calidad y continuidad del servicio.

Ahora, ¿qué pasó en el año 98? La Corfo, que era la propietaria de Essal, una empresa estatal, decide vender el 55 por ciento de las acciones, y ahí es donde Essal se privatiza en definitiva, porque hay un controlador, que es el mismo controlador actual, que se llama Iberaguas, que compra el 51 por ciento de las acciones.

Todavía no hay ningún contrato detrás. Es una venta accionaria y, por lo tanto, hay un accionario mayoritario que compró esas acciones.

No se ha modificado ningún tipo de contrato ni la concesión. Essal debe seguir haciendo lo mismo: garantizar la calidad y continuidad del servicio.

Con esto trato de explicar la primera inquietud respecto de las concesiones y si hay un contrato. Entonces, más que no tener claridad, no hay un contrato de concesión específico de Essal con el Estado. No existe. El contrato es lo que está establecido en la ley.

Lo que hubo fue un cambio de controlador por una venta accionaria. No tenemos los detalles, pero se podrá conseguir en otros organismos.

Hay un segundo tema, que en oportunidades anteriores también se puso sobre la mesa, y quisimos preparar una lámina al respecto. La lámina muestra las inversiones completas que ha hecho la empresa Essal. Después podemos desagregar la información y ver lo ocurrido en Osorno.

En el gráfico de barras, la barra de color naranja es la inversión que ellos prometen en los planes de desarrollo. La barra gris, que como

pueden apreciar siempre es mayor que la barra naranja, es la inversión efectivamente realizada, y en ese aspecto hay una pequeña cosa que llama la atención. Las inversiones que realiza la empresa sanitaria son mayores a las inversiones que comprometen en sus planes de desarrollo. Esto es común a todo el país. Siempre las empresas sanitarias invierten más de lo que comprometen en el plan de desarrollo, y eso tiene otras explicaciones que podremos comentar después.

En la barra amarilla, a la derecha en la lámina, está la inversión ejecutada del plan de desarrollo, y eso es lo que da origen a los porcentajes de la línea azul, la cual muestra el cumplimiento del plan de desarrollo; me comprometo a cien, invierto noventa y, por lo tanto, el cumplimiento es 90 por ciento.

En la línea de color azul se puede apreciar que Essal está dentro del promedio del sector.

El promedio del sector es la línea roja, que es 87 por ciento de cumplimiento del plan de desarrollo. Las empresas comprometen cien y terminan, en promedio en el país, ejecutando 87 por ciento. Hay una diferencia.

Essal, como empresa, está bastante en el promedio, algunos años sobre y otros años bajo. Muchas veces esos incumplimientos han sido sancionados, porque hay que cumplir lo que se promete, y por eso las empresas terminan haciendo más de lo que comprometen, porque no les gusta comprometer todo porque pueden ser sancionadas. Eso es en cuanto a las inversiones.

Uno puede ver que en los últimos tres años, 2016, 2017 y 2018, Essal ha repuntado en sus inversiones; han estado invirtiendo un poquito más que en los años anteriores.

No estamos diciendo si es suficiente o no, simplemente decimos que en los últimos tres años Essal ha estado invirtiendo un poco más que el promedio de años anteriores.

En la presentación anterior les mostramos qué hizo la superintendencia en terreno. Estuvimos los once días presentes e hicimos bastantes cosas dentro de la emergencia y algunas cosas antes.

Les queremos mostrar qué ha estado pasando en estos cuatro meses. Ya han pasado cuatro meses y no nos hemos quedado inmóviles; hemos hecho bastantes cosas.

En primer lugar, instruimos medidas en el lugar, el 18 de julio, o sea, en plena crisis. Avisamos que íbamos hacer una fiscalización extraordinaria para identificar riesgos similares a los de Osorno.

En ese sentido, debemos entregar cierta tranquilidad porque fiscalizamos 240 sistemas en todo el país. Durante julio y agosto visitamos 240 sistemas productivos de fuentes superficiales. De hecho, en nueve sistemas se identificaron hallazgos que podrían haber puesto en riesgo el suministro, tal como

sucedió en Osorno, con distintos niveles de riesgo. Fueron situaciones preocupantes, pero que fueron corregidas en un período menor a 15 días.

¿Qué situaciones eran? Se trató de estanques de petróleo o de equipos generadores sin pretilas, que estaban en ubicaciones que podían ser riesgosas para las captaciones. Eso ya se subsanó, junto con un montón de otros hallazgos en los que se está trabajando.

Esa fiscalización extraordinaria dio buenos resultados, porque eliminamos los riesgos para no tener un nuevo caso como el de Osorno.

Adicionalmente, el 24 de julio, instruimos a todas las empresas sanitarias a hacer una autoevaluación de sus propios riesgos, con el propósito de que determinen e informen cuáles son sus propios riesgos asociados al suministro. Ese trabajo también ha dado frutos.

En la presentación pueden apreciar un resumen de ello, pero hay un montón de otras materias, como: protección contra ingreso de terceros, los recintos no siempre están bien cerrados, o hay infraestructura que puede estar en lugares en donde pueden ocurrir crecidas de río, aluviones, etcétera. Todos esos riesgos se levantaron y se están haciendo planes de trabajo para medidas de corto, de mediano y de largo plazo. Lo anterior, ya se está trabajando con las empresas sanitarias.

Asimismo, en el corto plazo nos coordinamos con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), hicimos fiscalizaciones en conjunto. De hecho, a propósito de Osorno, la SEC estableció a todas las empresas sanitarias una regularización de las instalaciones de combustible, que fue uno de los problemas que tuvimos en Osorno. Por lo tanto, ese ya es un primer fruto en que la SEC instruyó a todas las empresas sanitarias del país a regularizar su manejo de combustible.

Otra cosa muy importante que hicimos, con el objeto de entregar mayor tranquilidad a la población, es que dado que la calidad del agua es tan relevante para la población, como superintendencia, hicimos un control paralelo durante septiembre y los primeros días de agosto. Contratamos un laboratorio a nombre nuestro que hizo 150 análisis de la calidad del agua en todo Osorno, en distintas partes de Osorno. El ciento por ciento de los análisis salió bien. El agua, tal como se anunció en su minuto, sigue siendo de excelente calidad. No hay que temer tomar esa agua, porque hemos realizados análisis en distintos lados y el agua está cumpliendo con los estándares de calidad. Eso lo terminamos los primeros días de octubre.

En cuanto a otras medidas de corto plazo que se adoptaron, comentamos la vez anterior, que en octubre de 2018 se hizo una auditoría a la planta Caipulli, en Osorno, la que sufrió la contaminación de combustible. Entonces, se detectó una enorme cantidad de falencias, y la empresa se comprometió a solucionar todas esas falencias en septiembre. Por lo tanto, durante octubre y noviembre, fuimos a fiscalizar que se hubiesen superado todas las observaciones que se habían hecho.

De las 35 observaciones que levantó la auditoría a la planta Caipulli, 27 ya habían sido corregidas por la empresa sanitaria, pero aún queda un

grupo de ocho observaciones que no han sido subsanadas. Así que, hace algunos días emitimos un oficio a la empresa Essal para exigirles que dé solución a las ocho observaciones que todavía no se levantan, además de informarle que se expone a sanciones.

Asimismo, hubo compensaciones, que si bien fue un trabajo del Sernac, evidentemente, nosotros lo apoyamos en eso. Creemos que hubo un muy buen acuerdo. En el cuadro pueden ver la distribución de los clientes respecto de la cantidad de días que fueron afectados. Hay un grupo que fue afectado seis días; otro, ocho días y, otro, diez días. Finalmente, se logró que la empresa Essal accediera a que a todos los clientes afectados se les devolviera por diez días de falla, no por seis ni ocho, sino que a todos se les compensara por igual, por diez días. Hay un monto en compensación, del cual podrá dar cuenta el Sernac. Nosotros solo lo apoyamos en ese trabajo.

También, hemos estado instruyendo estándares mínimos a las empresas sanitarias. Hemos sacado muchas lecciones aprendidas de la situación, y una de esas lecciones aprendidas fue respecto de los estándares mínimos, por eso, estamos reforzando que los recintos deben cumplir con ciertos estándares mínimos. En ese sentido, ya están saliendo los oficios para hacer cumplir ciertos estándares mínimos a las empresas sanitarias. En el caso de Osorno, en Essal vimos que había subestándares en muchas de las instalaciones de esa planta, por lo tanto, estamos haciendo subir el listón para cumplir con los estándares mínimos.

Asimismo, estamos implementando medidas de mediano plazo, como nuestro nuevo modelo de fiscalización. Tenemos que ajustar y profundizar un modelo de fiscalización bastante más preventivo, enfocado a riesgo. Para ello, hemos contratado a la Universidad de Chile, para que nos apoye en un trabajo a mediano plazo, para establecer un nuevo modelo de fiscalización de la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Eso va a servir bastante para evitar que se repitan situaciones como la de Osorno.

Continuando con las medidas a mediano plazo, estamos elaborando un convenio con otros organismos con el fin de hacer fiscalizaciones multisectoriales. En concreto, esperamos que a partir de enero, tengamos firmado un convenio con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y con la Dirección del Trabajo para que, nosotros, cuando fiscalicemos, tengamos una mirada más integral, que hace falta tener en nuestra fiscalización.

Otra medida de mediano plazo es respecto de los planes de emergencia, justamente, una de las cosas que estaba como inquietud. Lamentablemente, nuestra legislación no establece un estándar de planes de emergencia, por lo tanto, como superintendencia, hemos empujado para que voluntariamente las empresas sanitarias acojan un estándar de emergencia internacional. Hay ciertos estándares internacionales y estamos caminando para que, mientras no tengamos una nueva ley que lo exija, todas las empresas sanitarias del país acojan ese estándar, el cual requiere de coordinaciones multisectoriales. En esa instancia estamos trabajando en conjunto con la Onemi, con el Minsal, con el Ministerio de Interior, con los municipios y con las empresas sanitarias.

En la presentación pueden apreciar un mapeo de todo Chile. Lo que está en verde corresponde al 50 por ciento de los habitantes de 66 comunas, tienen un plan de emergencia acordado, que cumple con un estándar internacional. Por lo tanto, si llegara a haber un problema de corte de agua masivo, se sabrá con precisión cómo actuar, dónde tiene que ir cada uno de los estanques, qué volumen de estanques tienen que ir, cuántos camiones aljibes y cómo van a ser las coordinaciones. Eso se está trabajado, pero tenemos una tarea pendiente. Durante las próximas semanas firmaremos con el 4 por ciento, pero el 46 por ciento del país, que corresponde a 216 comunas, entre las cuales está Osorno, no tienen ese plan de emergencia. Estábamos comenzando a trabajar, pero al ser voluntario, no es fácil imponer un ritmo más rápido.

En el caso de Osorno, efectivamente, se había avanzado en la ubicación de 68 puntos de estanques. Ya estaba claro que había 68 puntos en donde íbamos a hacer suministro alternativo, pero no se había avanzado en los volúmenes que teníamos que tener en cada uno de esos 68 puntos, la cantidad de estanques, el volumen cada uno y cuántos camiones aljibes tenían que suministrar en esos 68 puntos. Por lo tanto, si hubiésemos tenido ese plan de emergencia, las cosas podrían haber sido bastante más rápidas. Si bien es un problema, estamos trabajando en ello. Reitero, es voluntarioso.

Hay 15 comunas en las que estamos firmando los planes de emergencia. Por lo tanto, en el corto plazo pasaremos de 66 a 81 comunas con planes de emergencia. En el caso de Osorno, estamos trabajando para pasarlo a verde, pero aún hay que trabajar en las 219 comunas que faltan. Eso es respecto de los planes de emergencia.

En cuanto a las medidas de largo plazo, como superintendencia, nuestro sueño es la agenda 2030, que consta de 12 proyectos, los que dan cuenta de cómo queremos que el sector sanitario esté posicionado al 2030. Hay un montón de desafíos que tomar. Dos de los proyectos de la agenda 2030 consisten, justamente, en planes de riesgo y que estos sean más robustos que los actuales. Trabajar en la calidad del agua potable es otro proyecto, que ya estamos iniciando, y en menos de un mes lanzaremos la agenda con los 12 proyectos en que debemos trabajar, donde se cuenta algo de los planes de riesgo y del agua potable de calidad.

El señor **ASTORQUIZA**, Fiscal de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, precisó: Señorita Presidenta, en general, se habló de las inversiones y de los planes de desarrollo. Se habló, en general, de lo que era la empresa Essal y se nos pidió que aclaráramos el tema y desglosáramos lo que era específicamente el caso Osorno. Vamos a referirnos, entonces, a las inversiones y a los planes de desarrollo de Osorno, para que vean cómo ha sido la evolución de esto en el tiempo.

Recordemos que los planes de desarrollo no siempre son cumplidos ciento por ciento. Si uno se va al tenor literal de uno de los artículos de la ley, pareciera como que esa es una causal de caducidad. Entonces, surge la pregunta: Bueno, si no se cumple ciento por ciento, por qué ustedes no lo caducan.

Entonces, también se va a explicar el tema de cuándo opera uno y cuándo opera el otro, porque no es tan sencillo lo que establece el artículo 26,

porque hay otros artículos que también juegan en relación con lo mismo. Eso se va a explicar.

También, se nos preguntó por el estado en que estaba en ese momento el expediente de caducidad que se abrió respecto del tema de Essal-Osorno.

Se nos preguntó –aunque no nos quedó muy claro- sobre el sistema de cloración y fluoruración del agua. Vamos a explicar en qué consiste y cómo se fiscaliza este tema, porque en Osorno y, a nivel país, esto funciona relativamente bien. Tal vez nos podrían después aclarar si hay algo más allá que les interese saber.

Finalmente, se nos pide que hagamos un pequeño resumen sobre las modificaciones a la ley que se consignan en el proyecto que está en estudio.

Eso es, más o menos, lo que vamos a plantear ahora en la forma más breve, para que el director del Sernac pueda hacer su respectiva exposición.

Primero, sobre los planes de desarrollo como causal de caducidad.

Dentro del capítulo de la Ley General de Servicios Sanitarios, D.F.L. N° 382, que trata de la caducidad de las concesiones sanitarias, en su artículo 26, se señala: si la concesionaria no cumple el programa de desarrollo.

Efectivamente, tal como se plantea, aparece, a primera vista, como que es una causal de caducidad.

La caducidad es tratada en la normativa sectorial como una medida más extrema para poner término a la concesión. Es como quien dice, en materia penal, la pena de muerte. Es la peor sanción que se puede, porque se le acaban los derechos. Pero, para esto, hay que ponderar la gravedad de las consecuencias de la infracción y la reiteración de la ocurrencia, aspectos que la autoridad no puede desatender. No basta con que no se cumpla el plan de desarrollo, porque puede ser que muchas veces no se cumple, y así es generalmente, y no impacta: la empresa sigue otorgando el servicio de agua potable, cumple la calidad del agua, cumple las presiones. ¿Y qué ocurre? Lo que pasa que el plan de desarrollo está planteado para lo que viene hacia el futuro.

Entonces, se hacen estudios de lo que va a ser la oferta-demanda, la propuesta y, por lo tanto, muchas veces, si no se llegase a cumplir ciento por ciento, no es que vaya a impactar. Ahora, si esto impacta y se llega a quedar sin agua la población, ahí tendríamos una causal grave, que uno podría llegar al máximo.

Eso también hay que hacerlo jugar con la ley de la SISS, que es la N° 18.902, en el tema sanciones. Porque también está establecido el incumplimiento de los planes de desarrollo como una sanción, y una de las sanciones también gravísimas. Igual está dentro de lo más grave, porque puede jugar multas que van desde un mínimo de 51 unidades tributarias anuales hasta las 10 mil unidades tributarias anuales, que es el máximo de multas que se puede aplicar hoy en día, tal como está el esquema de sanciones en la ley.

Por lo tanto, vemos que las leyes que rigen el sector sanitario establecen que si no se cumple el plan de desarrollo, la autoridad puede, según el impacto que produce este efecto hacia la población, proceder a multar. Normalmente estamos aplicando multas a las empresas por los incumplimientos de los PD, y si no lo hacen, igual se les multa a ellos, y esto se hace anualmente; se les revisa lo que tienen que cumplir el año 2019, se les empieza a revisar dentro del primer semestre al 2020 y de ahí se van generando todos los procesos de sanción por los incumplimientos. También se revisan los PD atrasados, porque muchas veces no cumplieron el 2018, entonces se ve si el 2019 cumplió lo del 2018 más si cumplió lo del 2019 y se van iniciando los procesos de sanción. Y si ahí se viera que el incumplimiento es gravísimo, porque hay cero cumplimiento, y esto impacta la calidad del servicio, etcétera, eventualmente estaríamos habilitados, de acuerdo como se ve en el artículo 26, a abrir un expediente de caducidad respecto de esa empresa.

Ahora, lo que es específicamente el expediente de caducidad de la concesión Osorno. Este expediente está abierto y se instruyó por la SISS con el fin de recabar los antecedentes de hecho para decidir e informar técnicamente sobre la ocurrencia de la causal de caducidad. Debe reunir todos los elementos que le permitan asegurar el debido proceso. O sea, estamos en el proceso de investigación para reunir antecedentes y, por supuesto, después dar traslado para que la empresa pueda ejercer su derecho de defensa. Esto no es una cosa unilateral, sino que tienen derecho a defenderse.

Como ya se ha explicado varias veces, la SIS emite un informe que llega a manos del Presidente, que es a quien le toca la resolución final. Hay una propuesta y el Presidente la puede tomar o dejar. Él es quien tiene en sus manos esto. Esta circunstancia de que la decisión recaiga en una autoridad distinta de la SIS es una garantía de imparcialidad adicional, porque habría un investigador especialista, el técnico, y luego se le entrega a la autoridad, que sería el juez que va a resolver, con estos antecedentes de una y otra parte, si lo acoge o no.

Este expediente se abrió mediante la resolución N° 2864, el 2 de agosto de 2019. La referida fue notificada a Esval, a quien se le da traslado. La empresa emitió su respectivo informe. Ha estado acompañando una serie de antecedentes técnicos. Ellos también pidieron una ampliación del término probatorio para poder rendir más pruebas. Solicitaron prueba testimonial, que es la que se va a rendir dentro de los próximos días.

Ya estaríamos terminado este periodo de prueba, una vez que ellos rindan la prueba testimonial, y la Superintendencia queda en estado de estudiar estos antecedentes. Eventualmente, si la superintendencia, haciendo el estudio de los antecedentes, requiere de algún otro tipo de antecedentes, se dictan las diligencias para mejor resolver, y con eso queda en estado de emitir su respectivo informe para ser enviado al Presidente de la República con una propuesta de caducidad o de no caducidad. Eso es lo que va a salir del parte del servicio en su resolución.

En ese estado estamos hoy día. Estamos con el término probatorio cumplido. Falta por realizar la prueba de testigos y con eso entra ya al estudio y estaría dentro de los plazos que el superintendente señaló, de que tendría

algún tipo de resolución aproximadamente como en el mes de enero o febrero de este año. Este sería el estado en el que está este proceso de caducidad específica.

Respecto de la cloración y la fluoruración, el cloro es usado normalmente en los procesos sanitarios para los procesos de oxidación y de desinfección. En esta materia, las empresas realizan un autocontrol. Hay protocolos de autocontrol que deben informarlos, que son revisados por la Superintendencia de Servicios Sanitarios y por la autoridad sanitaria.

La fluoruración es un sistema sanitario de prevención de las caries. Aquí también hay autocontrol, pero, en este caso, es la autoridad sanitaria la que tendrá que verificar que se cumplan los parámetros. Pero igual la SIS ve que los parámetros no sobrepasen lo que nos dicen las normas chilenas respecto de la cantidad de flúor que puede haber en el agua, pero no respecto de su uso, porque no nos corresponde –por llamarlo de alguna manera- el tema de salubridad pública, que es un tema que le corresponde a la autoridad de salud. Eso es lo que se aplica hoy día, cumpliendo los parámetros que Salud nos da. En definitiva, Salud es el ente fiscalizador, con un control posterior de nosotros para que se cumpla con la norma chilena.

Respecto de las inversiones, en la presentación, la barra de color gris representa la inversión planificada mediante los programas de desarrollo (PD). Es lo que dijo la propia empresa que tiene que cumplir. Dijo: yo voy a hacer tales cosas para poder seguir cumpliendo bien con mi función. La barra amarilla representa la inversión que se hace fuera del plan de desarrollo. La barra naranja es la inversión planificada y ejecutada, es decir, yo dije que en el programa de desarrollo voy a invertir mil y esa barra me dice si invirtió los mil o invirtió novecientos o invirtió ochocientos, etcétera. Eso me va dando el cumplimiento PD, que es lo que nos muestra la curva de arriba: nos va diciendo 99 por ciento, 99 por ciento; luego baja a un punto que es al que llegó en 2013, con un cumplimiento de PD de 77 por ciento. Luego sube de nuevo, llegando al 100; baja nuevamente, llegando, en 2017, a 88,7 por ciento.

La barra amarilla nos muestra otra inversión. Él comprometió 1.000 pero, por su cuenta, hizo 2.000, 3.000 o 3.500. Si uno sumara las dos inversiones, es mucho mayor que el PD. ¿Por qué ocurre esto? Tal como ha explicado muchas veces el superintendente, que es algo que también se pretende cambiar con el proyecto de ley, es que si ellos se comprometen a algo en el programa, tienen que cumplir, y si no lo cumplen, están sujetos a sanción. Les es más fácil pelearse con la autoridad y comprometerse al mínimo que los obliguen, porque saben que luego van a tener que invertir más, pero lo invierten por su lado, porque saben que si no lo invierten no tienen sanción. ¡Ese es el tema! Lo que pretendemos es que si hay que invertir 2.000, que es lo que considera la SIS técnicamente, que se comprometan los 2.000, cosa que podemos agarrar a la empresa, fiscalizarla y, si no lo cumple, sancionarla. Hoy día, es casi una negociación con el programa de desarrollo, que es una de las cosas que el proyecto de ley busca cambiar, para que la autoridad tenga más poder para definirlo técnicamente.

También se crea un panel de expertos, que apoyaría a la SIS. Si la SIS plantea algo y la empresa dice que no, este panel, como expertos, tomará la decisión de quién tiene la razón.

Eso, respecto de las inversiones desglosadas de los últimos años en Essal Osorno.

Todos sabemos que existe un proyecto que está en su segundo trámite en la Comisión de Obras Públicas del Senado. Hace poco se aprobó la idea de legislar. Hay un compromiso del Ejecutivo de acompañar, a la mayor brevedad posible, un mensaje con indicaciones.

Este proyecto está basado en ciertos desafíos. El primero sería de fiscalización, porque se ha detectado que hay problemas en la fiscalización de la SIS, donde hay actores y actividades que son mucho más sofisticados de lo que eran en los años noventa. Esto ha variado, sobre todo cuando hay tecnología de por medio, esto va variando mucho más rápido que la legislación y nos hemos quedado atrás. Por tanto, hay que adecuarlo a los nuevos tiempos.

El tema del cambio climático es algo que estamos sufriendo día a día, y esto también involucra cambios en la legislación.

Existen mayores exigencias de la ciudadanía, porque tenemos una ciudadanía más informada, lo que la hace más exigente.

También hay que corregir problemas en el sistema. Con tantos años dándole vueltas al mismo sistema, uno se da cuenta que tiene problemas y que hay que ir corrigiéndolos.

Todo eso se abordó en cuatro ejes temáticos: fortalecimiento de la institucionalidad, participación ciudadana, cambio climático y modernización tarifaria.

En cuanto al fortalecimiento institucional, podemos destacar el diagnóstico: necesidad de fortalecer la institucionalidad de la superintendencia.

La respuesta: adecuación y actualización de las atribuciones que tiene la SIS. ¡Claro! Le faltan atribuciones y hay que dárselas.

Las medidas: potestad normativa, es decir, poder dictar normas que no sean caso a caso, sino que dictar una norma que rige para todo el sector. Hoy día no tenemos esa capacidad. Como SIS puedo instruirle a una empresa que haga algo y lo va a tener que hacer, pero no es replicable, salvo que vaya instruyendo una por una. La idea es una norma.

Otra de las medidas: modernización del sistema de multas y compensaciones. En cuanto a compensaciones, nuestra ley no establece nada y solo está la ley de carácter general. Habría que establecer ciertas especialidades, pero no pasando a llevar la ley vigente, sino que complementándola, porque hay ciertas especialidades en el tema sanitario. Además, el esquema de multas no se va a variar entre el piso y el techo de las 10.000 UF, porque eso se encuadra dentro de lo que tienen las otras normativas, pero sí se quiere adecuarlo y establecer sanciones graves, menos graves y gravísimas, es decir, adecuarlo a un esquema más moderno.

También se quiere actualizar el esquema de los servicios no regulados. Se está estableciendo qué son, cómo se van a repartir estas utilidades y cómo van beneficiar a los usuarios.

Otra medida son los planes de cumplimiento. Es decir, en el sistema sancionatorio irá algo más moderno, porque más allá de pasar una simple multa, que va a las arcas fiscales y que no va a tener un impacto directo con el usuario, que es lo que al final interesa, un plan de cumplimiento va a obligar a que esa empresa, en un determinado período, haga lo que tiene que hacer. Ello impactará de manera positiva al usuario, sin perjuicio de que, además, le puede caer una multa. Pero sí vamos a tener esa facultad, pues al no tener el amparo de la ley resulta muy consensual. La idea es que pueda ser la autoridad la que le imponga y no que esté negociando, además es la parte a la que hay que dar mayor fortalecimiento.

En cuanto a la sofisticación de los programas de desarrollo, se quiere tener más facultades en estos planes por cuanto son muy negociados, como les expliqué. La empresa trata de que sean lo más bajo posible para que existan menos posibilidades que el día de mañana me pasen una de multa altas y caer en el tema de la caducidad.

Mayor complejidad y sofisticación de la industria -como ya vimos-, creación de un panel de expertos del sector sanitario. Esto es totalmente novedoso, porque solo hoy existen los expertos en el evento de que no tengamos acuerdo cuando se está negociando el tema de las tarifas, pero es un panel de expertos designado exclusivamente caso a caso para ese tema.

Por tanto, se quiere tener un panel de expertos permanentes, con cierta integración, para que resuelva otras cosas. ¿Va a tener atribuciones en materia tarifaria? Por supuesto, ahí van a estar principalmente.

Valorización de activos de la empresa, por ejemplo, en los temas de la caducidad, en caso de adjudicarlos, y saber en cuánto se valorizan estos activos.

Resolución de discrepancias en los planes de desarrollo; o sea, no estamos de acuerdo la SISS con la empresa en el plan de desarrollo, ellos resolverán. En cuanto al tema de la caducidad, también tendrán que ver entre prestadores, urbanizadores, etcétera; o sea, se va a dar una potencia, pero estamos hablando de expertos en la materia.

Cambio climático, diagnóstico de la necesidad de adaptarse al nuevo escenario de escasez hídrica que lo estamos sufriendo bastante, incentivo de inversiones de gran envergadura y de reducción de pérdidas. Sabemos que las pérdidas del sector sanitario son altas, por lo que hay que ver la forma de ir disminuyéndolas; ver incentivos y la fijación de estándares de seguridad mediante reglamento.

Actualmente, los estándares de seguridad no están tan claros, las normas son amplias; en consecuencia, se quiere que el reglamento establezca el estándar para toda la industria y no estar con el tema del caso a caso.

En cuanto a las tarifas graduales para infraestructura de resiliencia hay que hacer grandes inversiones, todas llevan tarifas aparejadas. La idea es que esto no impacte a los sectores de menores ingresos, sino que se vaya compensando; en el fondo, ver cómo se logra que esto sea de la forma menos violenta para los usuarios.

Fortalecimiento de los programas de desarrollo y metas de reducción de pérdidas en Programa de Desarrollo. Además, este programa tendrá una meta que si no se cumple será sujeto de sanciones, porque hay mucha agua que se pierde y si estamos en un escenario de sequía, no tenemos que perder nada.

Nuevos estándares en materia de gestión de riesgos y emergencias; mejorar gestión de riesgos y tiempos de respuesta frente a emergencias; planes de emergencia. Una vez más, la idea es que esto se establezca por reglamento y hoy, como ya hemos conversado varias veces, estos existen y es lo que la empresa quiere ofrecer. Por ejemplo, dicen: “Yo tengo un plan de emergencia”, pero hay algunos que pueden ser muy buenos, otros regulares y otros muy malos, pero los tiene. La idea es establecer un estándar mínimo fijado por reglamento.

Autodiagnóstico de riesgos y vulnerabilidades. Se va a obligar a las empresas a que se autodiagnostiquen, en el sentido de ver las vulnerabilidades que tienen, cosa que al hacerlo ellos mismos y después proponer sus planes se estarán autobligando. Así tenemos como fiscalizarlos, junto con los planes de gestión de riesgos.

En cuanto a la transparencia y participación.

Diagnóstico: Escasos niveles de participación, transparencia y rezago frente a los demás sectores regulados. Efectivamente, como se trata de leyes más antiguas han ido quedando rezagadas respecto de los nuevos sectores.

Mayor transparencia y participación es lo que se está buscando. Por ejemplo, instancias de participación ciudadana en los procesos clave: Tarifas.

Hoy existe una participación, que es bastante *light*. El tema es tener mayor participación, sabemos que esto es complejo, porque es muy técnico, pero sí habrán muchas institucionalidades, ONG y grupos que se van a inscribir y participar en este proceso y no estar tan lejanos. Hoy se entrega información a la gente cuando el proceso ya se ha terminado. La ley prohíbe entregar cualquier tipo de información antes, además se quiere que la ciudadanía tenga participación en los programas de desarrollo que es a lo que ellos les impacta en forma directa si estos PD - programas de desarrollo- son todos las obras que tendrán que realizar las sanitarias para que ellos puedan tener un buen servicio de calidad.

También hay poca interacción entre concesionarias y clientes, falta de información disponible para usuarios. Las empresas tendrán que considerar a este cliente, no porque sea un monopolio y sepan que están obligadas a comprarme el agua a mí, no me interesa. Al revés, con mayor razón, como no hay nadie al que tú puedas ir, tendrás que dar mayor protección a tu cliente.

Mejoras en la relación concesionarias y clientes. Es lo que se busca, por lo que estamos viendo el tema de las cuentas públicas participativas de las concesionarias, no tirar en la página *web* una cosa así, sino que estar con ellos para que puedan interactuar y consultar sus dudas y problemas. Regulación de la información que deben recibir los usuarios, es decir, toda la información que se debe estar entregando normalmente al usuario que sea de calidad y que le sirva. En el fondo, entrego mucha información, pero si no le sirve al usuario, no cumple con el objetivo final.

En cuanto al tema tarifario y su modernización, primero, hay una asimetría de información entre la Superintendencia y la empresa. No es lo mismo, no obtienen la misma información, ya que tiene mucha más la empresa y que, muchas veces, oculta, porque es parte de la negociación. En el fondo, mientras menos nos muestren, más a ciegas estamos y la tarifa será más alta. Por lo tanto, necesitamos tener toda la información, porque nuestra función es que la tarifa sea lo más baja posible, por supuesto, haciendo que la empresa tenga su rentabilidad que la ley le garantiza, lo cual está totalmente en las reglas del juego.

Resultados de estudios divergentes y problemas específicos del cálculo. Todo esto es el diagnóstico.

Modificación procedimiento tarifario.

Se han hecho algunas modificaciones al proyecto; primero, cambia completamente el paradigma y ambos estudios se entregan en conjunto. En un mismo momento por notaría se certifican y se guardan. "Usted, empresa, me entrega su informe a mi primero. Entrégueme su estudio." Yo recibo su estudio con toda su información y, con eso, como Superintendencia, hago mi estudio. Puede ser que lo encuentre muy bueno o impecable o bien, derechamente, no esté de acuerdo con usted, y podré presentar mi otro estudio tarifario.

Ajustes en esquema de tasa de costo de capital.

Es un tema que se tendrá que definir, cuál va a ser el número. Hoy tienen una tasa de costo capital de 7 por ciento de acuerdo con la ley, y se está estudiando si va a quedar en 6. En definitiva, es la discusión que hay.

También se está hablando de los servicios no regulados y de las plusvalías, algo hemos hablado al respecto. Por lo menos, el proyecto señala que de estos beneficios que se obtienen en estos servicios no regulados, el 50 por ciento sea para la empresa y el otro 50 en beneficio de los clientes mediante una rebaja a la tarifa.

Otra cosa importante es que a través de este panel de expertos se podrá llegar a una solución; o sea, si no estamos de acuerdo, la SISS con su estudio, con el estudio que tiene la empresa, se va a este panel de expertos y este, a diferencia de lo que hacen hoy los expertos, los cuales van definiendo punto por punto las distintas discrepancias -puede haber 600 o 700 que se deben resolver una a una y, al final, uno termina viendo que van haciendo un neteo y buscando un punto medio-, no nos dice finalmente si es bueno para uno o para otro lado.

Entonces, lo que se quiere aquí es que el panel decida por un número o por el otro. ¿Qué se busca? Que efectivamente la empresa y la Superintendencia, cuando presenten sus estudios, presenten su número real y no como hoy que se tiran el tejo pasado, uno con más 10 y el otro con menos 10, lo que es impresentable. No puede ser que yo esté ofreciendo una tarifa alta y después termino con un 1; entonces, algo pasó ahí. La idea es que no. Si efectivamente yo considero que es más diez, tiro el más diez, pero con el riesgo de que cuando lo vea el panel de expertos y estudie ambos estudios, y ahora como la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) va a tener primero el estudio de la contraparte, va a tener mayor información. Bueno, si se equivocaron, el panel de expertos no tendrá la posibilidad de decir: “vámonos a un punto medio”, sino que: “Vámonos por uno o otro”.

Ahora, siempre existe la posibilidad de que la empresa, si lo considera, pueda tratar de negociar con la SISS un tema distinto, pero para dar transparencia a esa negociación, que es lo que siempre se ha discutido, va a tener que pasar por la aprobación del panel. O sea, si se llega a acuerdo después de la negociación, el panel resuelve, y si dice que sí y da el visto bueno, tendríamos el número definitivo.

Esta es una comisión de expertos *ad hoc* que no genera ningún tipo de criterio, pero al tener un panel de experto sí se van a ir generando criterios. En consecuencia, tanto en la Superintendencia de Servicios Sanitarios, como en el sector sanitario y sus empresas, habrá una jurisprudencia para ver cómo va la mano, por lo que ya no debieran arrancarse con ciertos temas, porque saben que ellos van resolviendo de una forma.

Hoy, con este panel *ad hoc*, el caso a caso se resuelve, y eso no significa que el día de mañana vayan a resolver exactamente igual, porque, de hecho, el panel será distinto y el estudio también. La conformación tiende naturalmente a los valores promedios, que es lo que hoy conversábamos.

Entonces, mejora la institucionalidad, se crea este panel técnico de conformación permanente, se establecen mecanismos de nombramiento y una regulación de sus causales de remoción. O sea, tiene toda la normativa respecto de cómo se rige.

Esas serían las respuestas a las consultas que quedaron pendientes de la sesión anterior.

El panel de expertos tiene una conformación permanente.

Hoy tenemos expertos *ad hoc*, designados por las partes para el caso a caso. Ellos resuelven un caso y se disuelve; después, eventualmente, hay otro proceso y se van a conformar otros totalmente distintos, lo que va generando dos cosas. Primero, que no haya ningún tipo de jurisprudencia, o sea, pueden resolver blanco, negro o amarillo. No sabemos qué va a pasar, porque se resuelve en cada ocasión.

La idea es tener un grupo de personas durante un cierto periodo, que no son permanentes; por ejemplo, pueden durar seis años e ir cambiando. Llamémoslo: “un tribunal que va a ir variando”.

La gracia que tienen estos señores expertos, que tienen una serie de limitaciones, es que no pueden trabajar para las empresas, solo pueden hacer clases en las universidades y que van a ir resolviendo todo lo que se va presentado en su periodo en el sistema sanitario. No solo el tema de las tarifas, que es un tema relevante, también tenemos los planes de desarrollo, que es otro tema que van a tener que resolver, porque se está normalmente adecuando.

Entonces, la gracia que tienen es que ellos sí van a tener una jurisprudencia. O sea, como es un grupo estable, habrá un abogado especialista que será como el secretario, el resto son ingenieros, economistas y especialistas en el sector, quienes irán creando esta jurisprudencia respecto de cómo se resuelven los procesos tarifarios, cómo se resuelven los problemas.

Eso mismo va a generar que se produzca un orden en las empresas, porque van a saber que si quieren hacer un plan de desarrollo o un proceso tarifario absolutamente fuera de foco de lo que se ha ido resolviendo a través de los años, sabrán qué les van a rechazar y cómo va a salir el resultado. Eso mismo tiende a que el sector se ordene y vayan al camino que se ha resuelto por este panel. Ese es el ideal, pero como dije el panel se irá renovando en el tiempo, no es que vaya a ser cooptado y vayan a durar 400 años en el cargo. No, tienen un periodo de duración.

El señor **DEL VILLAR**, Director Nacional del SERNAC, manifestó: Desde la perspectiva del Servicio Nacional del Consumidor y del rol que le ha cabido en este caso tan conocido y bullado en nuestro país, como ha sido el corte del suministro de agua potable no justificado o no autorizado, de acuerdo a la nomenclatura de la ley de protección al consumidor por la empresa Essal, es que haré un resumen sobre cuál ha sido la actuación del Servicio Nacional del Consumidor.

Quedo muy atento a todas las consultas, dudas y comentarios que puedan tener respecto de esta misma actuación.

Partiré señalando algo que ustedes ya saben, cual es que a partir del 11 de julio de este año y hasta el 20 de julio del mismo, se verificó el corte del suministro de agua potable en la ciudad de Osorno. Estamos hablando de la empresa Essal, la cual afectó a más de 143.000 habitantes, con seis, ocho y 10 días de corte, dependiendo de los distintos sectores de la ciudad. El volumen mayor se concentró en los seis días, con casi la mitad. Luego, una distribución más o menos equitativa de ocho y 10 días de corte.

Esto se produce, como es información pública y notoria, con la contaminación de combustible en las plantas procesadoras y productoras de agua, reportado por la Superintendencia de Servicios Sanitarios al mismo Servicio Nacional del Consumidor, lo cual fue dado a conocer públicamente.

Básicamente, como se ha señalado, estos hechos se dieron a conocer el 11 de julio y ya el 15 de julio, es decir, al cuarto día de corte, el Servicio Nacional del Consumidor inició un procedimiento al voluntario colectivo que notifica vía oficio a la empresa Essal.

¿Qué significa un procedimiento voluntario colectivo? Aquí me quiero detener un poquito en la actuación del Servicio Nacional del Consumidor.

Desde el año 2004 tiene la facultad legal de presentar demandas colectivas. Es su legitimado activo que 50 o más consumidores afectados o una organización de consumidores que tenga seis meses de vigencia en nuestro país puedan presentar juicios colectivos.

A partir de 2010, intensivamente el Servicio Nacional del Consumidor utilizó un mecanismo que se denominó “mediación colectiva” o un acuerdo en el cual la empresa con el Servicio Nacional del Consumidor estudian una propuesta de compensación completa respecto de todos los daños que se puedan generar a los consumidores y, sobre todo, en un tiempo expedito, llegar en un breve plazo a un acuerdo y evitar tener que ir a un juicio colectivo.

Esto se tramitó de forma administrativa hasta este año, específicamente hasta el 14 de marzo de 2019, cuando entró en vigencia la Ley N° 21.081 que reforzó las facultades del Servicio Nacional del Consumidor, otorgándole facultades de fiscalización, interpretación administrativa, para iniciar procedimientos voluntarios colectivos, propuesta a la normativa del Presidente de la República, al igual como actualmente detenta facultades la Fiscalía Nacional Económica.

Ese procedimiento voluntario colectivo –vamos a decir- son las antiguas mediciones colectivas, pero ya regladas en un título específico a la ley de protección al consumidor y con efectos muy claros. Es decir, produce una acción y excepción de cosa juzgada. Esto requiere un procedimiento concentrado, que solo dura tres meses, pero que se puede ampliar a tres meses más; tiempo en que la empresa tiene que ofrecer una propuesta de solución. Esa propuesta, como hemos dicho, tiene que ser completa, transparente, expedita en su tramitación y debe lograr resarcir todos los daños que se han generado a los consumidores.

Volviendo al caso puntual, el 15 de julio se inició este procedimiento voluntario colectivo, la empresa puede aceptarlo o no. En ese caso puede ser objeto de una demanda colectiva, donde se va a discutir todo en un juicio, que normalmente dura entre cuatro y cinco años, dependiendo principalmente de los recursos de casación que, a veces, toman algo más de tiempo.

Con fecha 17 de julio del mismo año, la empresa acepta concurrir a este procedimiento voluntario colectivo. Tenemos que recordar que el Servicio Nacional del Consumidor tiene actualmente 22 procedimientos voluntarios colectivos, pero este es el primero que llega a resolución, es decir, que llega a un acuerdo entre las partes y en el que se utiliza el mecanismo de la consulta ciudadana que explicaremos a continuación. Como señalé, la empresa acepta este proceso voluntario colectivo con el Sernac.

Entre el 12 de julio y el 18 de octubre, el Sernac recibió 1.070 reclamos, los cuales dan cuenta de los hechos, de los cortes injustificados del servicio sanitario, como también de los perjuicios ocasionados a los consumidores y las familias, dando antecedentes con algunos detalles valiosas para este procedimiento voluntario.

Quiero salirme un poco del procedimiento voluntario colectivo y explicar otra disposición que establece la nueva ley N° 21.081, que entró en vigencia en marzo de este año, relativa a la compensación automática o descuento automático

establecida en el artículo 25 A. A partir de marzo de este año, el artículo 25 A de la ley sobre protección al consumidor establece un mecanismo bastante simple de indemnizaciones automáticas directas que se pagan a los consumidores afectados.

Si su señoría me permite, leeré parte de la disposición para entender la lógica de cómo opera.

"Artículo 25 A.- En los casos de suspensión, paralización o no prestación injustificada de uno de los servicios señalados en el inciso segundo del artículo 25,..." -donde se contempla a o los servicios sanitarios entre los eléctricos y otros servicios de suministro o que requieren un pago por instalación- "...el proveedor deberá indemnizar de manera directa y automática al consumidor afectado, por cada día sin suministro, con un monto equivalente a diez veces el valor promedio diario de lo facturado en el estado de cuenta anterior al de la respectiva suspensión, paralización o no prestación del servicio. Dicho monto deberá descontarse del siguiente estado de cuenta." Es decir, de la cuenta que le llegue a cada usuario, a cada familia. Por eso, este monto opera de forma automática, pero, adicionalmente, es distinto para cada familia porque dice relación con su estado de facturación del mes anterior a aquel en que se verifique el corte.

Desde luego, tuvimos bastantes preguntas, comentarios y algunas dificultades de entendimiento de esta norma. Por ello, el Sernac, y yo como director, concurrí junto con otras autoridades para explicar cómo se aplicaba esta disposición, ya que era la primera vez que de forma masiva se establecía una compensación automática para cerca de 200.000 ciudadanos de Osorno que se vieron beneficiados con esta norma.

En concreto, el artículo 25 A es una indemnización automática, pero no obsta a la posibilidad de iniciar un procedimiento voluntario colectivo o un juicio colectivo posterior, en caso de que haya diferencias en los montos de compensaciones totales. Es decir, dicho artículo establece una compensación en beneficio de los consumidores afectados, lo que algunos denominan daño punitivo, que es automático y cuyo monto se determina en relación con el estado de cuenta y consumo de cada familia, pero -insisto- esto no obsta a la posibilidad de iniciar procedimientos voluntarios por montos adicionales, en la medida que se pueda acreditar y haya base técnica para determinar que hay un daño adicional.

De esta forma, esta compensación automática ascendió al monto de 2.914 millones de pesos para 50.040 clientes. Estamos hablando de arranques de casas donde están instalados los medidores, la gran mayoría de los cuales son residenciales, o sea, estamos hablando de 47.519. Por lo tanto, respecto de los residenciales, estamos hablando de más de 2.100 millones de pesos.

Todas esas actuaciones, partiendo con el inicio del procedimiento voluntario colectivo, han sido debidamente coordinadas con la Superintendencia de Servicios Sanitarios desde el primer minuto, es decir, toda la información técnica respecto de los hechos, con la cual el Sernac dispuso las distintas medidas e inició este procedimiento voluntario colectivo y dio seguimiento sobre todo al

tratamiento de los antecedentes presentados por la empresa, fueron cotejados y coordinados con la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Como señalé, los montos que corresponden a la aplicación del artículo 25 A deben sumarse a los establecidos con el procedimiento voluntario colectivo, pues estamos hablando de 6, 8 y 10 días de corte.

Por eso, el Sernac trabajó en una propuesta técnica que logre resarcir efectivamente los daños que afectaron a todas las familias durante este período.

Es así como el Sernac presenta la última propuesta realizada por la empresa, por un monto total de 2.263 millones de pesos en compensaciones adicionales para los 47.000 clientes residenciales.

Pues bien, se hace la presentación en la ciudad de Osorno, en instancias como la Gobernación, la Municipalidad y juntas de vecinos. Incluso, el director regional del Sernac fue a hacer la presentación de cómo se configura y qué significa en concreto esta propuesta de procedimiento voluntario, es decir, indemnización adicional a los descuentos que ya se habían aplicado automáticamente a los estado de cuenta de todos los osorninos, y en esa instancia se inicia la consulta ciudadana.

La consulta ciudadana es una posibilidad que establece la ley de Protección del Consumidor para que en un procedimiento voluntario se puedan tomar las observaciones, pero también los comentarios, las sugerencias y los cuestionamientos que puedan surgir de la misma ciudadanía, que será la receptora de este beneficio. Es decir, está dirigida a los consumidores que se vieron afectados por los hechos que dan inicio al procedimiento voluntario. Así, la consulta ciudadana estuvo en la plataforma durante diez días y concurrieron más de 3.188 personas con observaciones a la propuesta, de las cuales la gran mayoría, más de 3.050, correspondían a distintos medidores, es decir, a distintas familias o clientes, y hubo un grupo menor de personas que se repitieron.

Como he señalado, esta consulta ciudadana explicaba en detalle en qué consistía la propuesta ofrecida por la empresa en este procedimiento voluntario colectivo. La sorpresa fue que si bien la propuesta fue acogida mayoritariamente, existía un número no menor de personas que hacía ver que los días de corte no correspondían, a su juicio, a los que realmente padecieron. En otras palabras, respecto de las ventanas de agua que obtuvieron las personas que sufrieron cortes superiores a 6 días, es decir entre 8 y 10 días principalmente, ellas señalaron que no fueron suficientes para categorizarlos como cortes de 6 días. En consecuencia, había no solo una observación, como señala la ley, sino que también los ciudadanos hacían ver que existía una discriminación que podría ser arbitraria en términos de los días de corte para ellos. De manera que el Sernac, tomando los antecedentes de esta consulta ciudadana, exige a la empresa mejorar la propuesta en términos de las observaciones hechas ver por la ciudadanía. Estamos hablando de 742 millones de pesos adicionales que se extienden a las familias que tuvieron entre 8 y 10 días de corte. Por lo tanto, no debe haber duda alguna respecto de que esos montos serán debidamente resarcitorios de todos los daños colectivos que sufrieron las personas.

Debemos dejar muy claro que la Ley de Protección del Consumidor establece el juicio colectivo y el procedimiento previo administrativo, para buscar resarcir colectivamente a los afectados. ¿Qué significa que sea colectivamente? Que produce afectación de un mismo interés. Eso no obsta a que cualquier familia o persona que tenga un daño individual mayor, que se puede dar por situaciones de vulnerabilidad de las familias, como, por ejemplo, que tiene muchos niños pequeños que no pudieron ir a la sala cuna o al jardín infantil, o personas de la tercera edad que no pudieron recibir tratamiento o cualquier otro daño que sea de carácter individual, queda salva la posibilidad de que esa persona puedan solicitar la reparación en un procedimiento breve, concentrado y acreditando sus daños individuales. Por eso, esto es un mínimo común de daños colectivos.

De esta forma, el acuerdo fue finalmente aprobado con los ajustes que hemos señalado, beneficiando a este grupo de 47.000 familias y estableciendo un monto único, total y fijo para todos los clientes. Recordemos que se distinguía entre 6, 8 y 10 días de corte. Finalmente, el tratamiento que se dio a todos los ciudadanos es el equivalente a los 10 días de corte por un monto de 63.250 pesos por cliente, monto que será abonado a todos los estados de cuenta mensuales de los consumidores. Este cargo será imputado con las facturaciones mensuales hasta su completa extinción por cada consumidor y sin límite de tiempo. Es decir, si una familia en la ciudad tiene un consumo promedio de 15.000 pesos, alrededor de 4 meses no podrá pagar el agua. Es importante tenerlo en consideración, porque se suma a la compensación automática.

Ahora bien, también hay personas o familias que tienen cuentas de montos muy inferiores, es decir, su consumo es muy menor, lo cual no tiene límite de tiempo. Es decir, ellas pueden estar 1, 2 o 3 años sin pagar cuentas, porque se van descontando del monto ofrecido a través de este mecanismo.

Además de otros elementos propios de estos procedimientos voluntarios colectivos, vale la pena mencionar que para las personas que reclamaron – hablamos de alrededor de 1.070 consumidores- se aplicará una compensación adicional del costo al reclamo por 0,15 UTM. O sea, recibirán cerca de 7.000 pesos de forma adicional a sus estados de cuenta, por el hecho de haber estampado una queja o reclamo en el Sernac, porque pone en conocimiento de las autoridades, en la debida coordinación con la SISS, de lo que está ocurriendo y de los antecedentes propios. Ese es más o menos el costo de transacción en que debe incurrir la persona al tener que estampar este reclamo.

Por su parte, Essal adicionalmente se compromete a acreditar el cese de la conducta a través de la presentación de un plan de desarrollo, hay un plan de emergencia y también eventuales tratamientos de riesgo que son comprometidos ante la Superintendencia del ramo, la SISS, y que van a ser fiscalizados en el futuro por ella, conforme con lo que ya presentó el fiscal de la SISS, Gonzalo Astorquiza, en relación con cuáles son las facultades y el mérito de estos antecedentes.

Estamos hablando del plan de emergencia, específicamente para los cortes de suministro, y también de los planes de desarrollo que abordan el

tratamiento de riesgos operacionales que puedan derivar en estos cortes injustificados de servicio.

Para explicar a grandes rasgos en qué consiste este acuerdo podemos ver que hay una compensación automática, que establece la ley. Reitero que opera por el solo ministerio de la ley, y lo que hace el Sernac, en coordinación con la SISS, es fiscalizar el íntegro cumplimiento de la aplicación de esta regla por cada día, el equivalente a diez días del valor promedio diario del estado de cuenta anterior; es decir, en tres días aproximadamente. Estamos hablando de un mes de pago de cuenta para una familia. Es decir, para cada familia este monto es de forma individual. Aquí estamos hablando de los montos totales que llegan a los 2.900 millones de pesos.

Después, como compensación adicional o por el procedimiento voluntario, esto es, evitando un juicio colectivo, que estaba en condiciones de interponer el Sernac, es que se logró un monto total de 3.000 millones adicionales, como hemos señalado, con 742 millones extra, a propósito del efecto de los comentarios hechos valer por la ciudadanía a través de la consulta ciudadana.

Las compensaciones del PVC, como señalamos, integran el artículo 25 A, tanto los arranques como el residencial, más los 3.000 del procedimiento voluntario colectivo, y hay que señalar también el costo del reclamo, que es de cerca de 8 millones de pesos para las personas que reclamaron.

En conclusión, la compensación por día de corte lograda en este procedimiento voluntario con Essal, incluidas todas las compensaciones automáticas, resultó, en promedio, hasta tres veces superior al monto de compensación histórico logrado por el Sernac con distintas empresas sanitarias.

Por lo tanto, creemos que el tratamiento es adecuado. Sabemos que se han verificado cortes prolongados, sin perjuicio de los cual creemos que los estándares de compensación han sido adecuados, y esta es una señal importante para el sector sanitario con la entrada en vigencia de la ley N° 21.081, porque puso en coordinación a dos autoridades, una sectorial y otra de consumo.

Además, logró mejorar los estándares de asegurar la calidad, la seguridad y la continuidad del servicio sanitario para estas familias con una solución expedita sin esperar cuatro o cinco años de un juicio colectivo con resultados que muchas veces cuando llegan los ciudadanos ya han olvidado la razón que causa el inicio de esos juicios colectivos.

También creemos que es un hito histórico y relevante en términos de iniciar un procedimiento voluntario y exitoso con una compañía y que es favorable a los consumidores, y esto está debidamente documentado y hay evidencia, ya que son los mismos ciudadanos, a través de 3.000 ingresos que hicieron a la plataforma del Sernac, donde nos dieron su opinión y sugerencias respecto de esta propuesta compensatoria.

Para terminar, quiero comentar brevemente una planilla que hemos levantado, donde se establecen doce acuerdos reparatorios en juicios colectivos, con sentencias condenatorias en procedimientos colectivos de distintas

fechas, en distintos sectores y regiones de nuestro país. Estamos hablando que un grupo importante corresponde a la compañía Aguas Chañar S.A, en Copiapó, y otra en Aguas del Valle, en Illapel.

Esta sistematización que hemos realizado es para evidenciar que el monto promedio de compensación por cada día de corte para cada familia es de aproximadamente 4.000 pesos, y en este caso se ha logrado, entre la aplicación del artículo 25 A, que es de forma automática por el solo ministerio de la ley, y el procedimiento voluntario colectivo, del orden de 12.000 pesos.

Por eso decía que en promedio esta compensación es del orden de casi tres veces lo que se ha logrado históricamente en juicios colectivos; es decir, lo que han otorgado los tribunales de justicia acompañando todos los antecedentes en estos procedimientos que son de lato conocimiento declarativo y que, por tanto, los consumidores deben esperar un largo tiempo para tener una sentencia que los beneficie.

Señora Presidenta, a grandes rasgos es lo quería explicar.

Básicamente, estamos hablando de un proceso que implicó dos aspectos bastante relevantes por parte del Servicio Nacional del Consumidor. El primero es la aplicación de una disposición que establece la ley N° 21.081, que entró en vigencia el 14 de marzo del 2018. El artículo 25 A establece la posibilidad, o más bien la exigencia, de otorgar una compensación automática, abonando a los estados de cuenta de todos los ciudadanos, en este caso de Osorno, que han sufrido un corte de suministro o una suspensión injustificada, en un equivalente a los días de corte.

Se establece una fórmula de cálculo. Por cada día de corte el equivalente a diez días del valor promedio diario del estado de cuenta anterior.

El Sernac hizo las gestiones, principalmente de monitoreo y de fiscalización del cumplimiento del artículo 25 A de la nueva ley N° 21.081.

Adicionalmente, el Servicio inicia un procedimiento voluntario colectivo. Explicamos a cabalidad en qué consistió el procedimiento voluntario colectivo, el cual tomó un tiempo que consideramos razonable. Hay que pensar que estos procedimientos voluntarios son administrativos. Se trata de un procedimiento autocompositivo, con un plazo de tres meses, ampliable a tres meses más, por causales justificadas.

Básicamente, se buscó una compensación que lograra resarcir aspectos colectivos y no individuales de los daños que puedan haber generado estos cortes injustificados por parte de esta compañía. Para no repetir todo, quiero comentarles que los montos en relación con esta compensación al artículo 25 A totalizaban 2.914 millones de pesos, que se distribuyeron en prácticamente 50.040 familias, de las cuales 47.519 correspondían a clientes residenciales y 2.521 a no residenciales.

Adicionalmente, este Procedimiento Voluntario Colectivo obtuvo una compensación de 2.263 millones de pesos, originalmente, recursos que se distribuyeron en los distintos grupos de consumidores afectados por los 6 a 10 días de

corte. Posteriormente, se hizo una consulta pública y también se trabajó con la Asociación de Funcionarios de Osorno, cuyo presidente es Luis Álvarez, quien presentó una propuesta técnica específica en materia de montos de compensación aplicable al procedimiento complementario a la compensación automática del artículo 25 A.

La consulta pública estuvo disponible durante 10 días. Más de 1.100 familias, o usuarios o consumidores de Osorno hicieron observaciones. En base a estas, se tomó la determinación de ampliar ese monto y aplicar para las familias que tuvieron 6 y 8 días de corte el mismo tratamiento que para aquellas que tuvieron 10 días, incrementándose en 742 millones de pesos la propuesta. Estamos hablando de aproximadamente 3.000 millones de pesos que se aplicó a través de este Procedimiento Voluntario Colectivo, lo cual, sumado a los 2.914 millones de pesos por concepto de compensación automática, da un total de 5.914 millones de pesos.

Para dimensionar esto –muestro la lámina que presentamos en la sesión anterior-, hicimos un levantamiento de doce procedimientos o juicios colectivos, que llegaron a sentencia de término, aplicando una compensación en beneficio de consumidores en las distintas regiones del país o un acuerdo compensatorio en esos mismos términos. El valor promedio diario era de 4.098 pesos por cliente o por medidor. En este caso, tomando en consideración la compensación del artículo 25 A y el Procedimiento Voluntario Colectivo, llegamos a 12.252 pesos por familia, es decir, más de tres veces de lo que históricamente se ha obtenido en un juicio. Obviamente, todos estos antecedentes fueron ponderados por la sociedad civil a través de la única asociación de consumidores que existe en Osorno, en la cual don Luis Álvarez trabajó directamente con nosotros, durante los meses de negociación y cierre de acuerdo. Podemos ver que esto no logra resarcir íntegramente, pues sabemos que hay daños individuales que se pueden reclamar ante los tribunales de justicia. A lo menos, es una base compensatoria colectiva, conforme establece la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores.

Señorita Presidenta, el artículo 25 A, es decir la nueva disposición que incorpora la ley de protección al consumidor, con la modificación de la ley N° 21.081, es bastante amplia en su aplicación respecto de estas compensaciones automáticas. Por lo tanto, estas operaron para todo tipo de clientes tanto comerciales e industriales, como residenciales. Eso significa que es una compensación proporcional al valor del estado de cuenta, es decir, la facturación y el consumo de cada uno de los medidores, que prácticamente son los clientes, sobre todo cuando estamos hablando de clientes comerciales e industriales, que tienen un consumo bastante mayor. Es decir, ellos recibieron una compensación automática conforme la aplicación y la interpretación que el Sernac dio al artículo 25 A de la ley de protección al consumidor.

No obstante aquello –no quiero arrogarme representación del Ministerio de Economía-, quiero comentar que hemos tenido conocimiento de que se instauró una mesa de trabajo con pequeños y medianos empresarios, emprendedores y comerciantes en general de la ciudad de Osorno. En la oportunidad, se hizo un catastro de todos los daños que ellos puedan haber sufrido, con el objeto de llegar a una compensación individual para cada uno de los afectados. Según la información del Ministerio de Economía, nosotros simplemente tomamos conocimiento de forma circunstancial, porque fuimos junto con el subsecretario a algunas reuniones en la

Cámara de Comercio de Santiago, en la cual se trabajó el tema. Entendemos que hay más de 1.000 pequeños comercios o establecimientos comerciales de todo tipo que se han registrado y que han incorporado antecedentes para obtener algún tipo de compensación de parte de la empresa. Entendemos que los montos superan los 1.500 millones de pesos aproximadamente, cifra bastante considerable, pero no se distribuyen en un universo de 47.519 clientes residenciales, sino que uno bastante más acotado de aquellos pequeños empresarios o emprendedores que tuvieron daños en montos mayores que los consumidores. Por lo tanto, en la medida que puedan acreditar con antecedentes las ventas que tenían, el registro de estado de resultados, balances o declaraciones de impuesto que tenían flujos de ventas netas, se podría llegar a un monto para que los compensen por los días que no pudieron trabajar. El Ministerio de Economía maneja todo ese detalle.

Cabe señalar que la ley N° 20.416, relativa al Estatuto PYME, en su artículo 9° establece que a los micro y pequeños empresarios les asisten los derechos al igual que los consumidores, por lo tanto, también pueden obtener compensaciones colectivas. En base a esta disposición, el Ministerio de Economía tomó la decisión de generar esa mesa de trabajo e incorporar a los pequeños empresarios. Sin embargo, ese estatuto pyme es muy singular, por cuanto señala que el Sernac no puede, en ninguna de sus funciones o roles, estar dirigido a proteger o, más bien, a darle las funciones y facultades que tiene el Sernac respecto de los consumidores, esto es, información, educación y protección, dado que el Sernac fiscaliza a estas empresas porque son proveedoras de consumidores. Por tanto, no puede proteger a quienes fiscaliza, desde el punto de vista de la protección de los derechos de los consumidores.

Sin embargo, estos tienen este derecho sustantivo a obtener compensaciones similares a los consumidores, y sobre esa base el Ministerio de Economía generó esta mesa de trabajo, hizo estos catastros y, sobre la base de esos catastros y de la posibilidad de allegar antecedentes de parte de estos mismos pequeños empresarios, se obtuvieron compensaciones individuales.

Insisto, estoy hablando en nombre del Ministerio de Economía. Ellos pueden dar más detalles, pero nosotros participamos de forma paralela a esta mesa, y por eso tenemos algunos antecedentes que les aportamos, es decir, respecto de la compensación por el artículo 25A de la ley N° 19.496, compensación automática, sí se les aplicó a todos estos pequeños empresarios, de todos los mercados o giros que pueden existir, y ahí semanalmente el Ministerio de Economía trabajó en un catastro en que se registraron y obtuvieron compensaciones individuales. Más detalles puede dar el Ministerio de Economía.

Efectivamente, la ley N° 21.081 se publicó el 13 de septiembre de 2018. Entró en vigencia el 14 de marzo de 2019 y establece dos instituciones que son de bastante novedad en nuestro ordenamiento jurídico de cautelar y tutelar los derechos de los consumidores.

El primero es este procedimiento voluntario colectivo. Antiguamente se denominaban mediaciones colectivas, a través de las cuales se buscaba una solución rápida para colectivos de consumidores afectados por infracciones masivas, evitando un juicio colectivo que requiere la discusión y resolución

judicial respecto de la configuración de la infracción a la ley de protección del consumidor y también de las eventuales compensaciones o acciones de nulidad de cláusulas, por ejemplo, contenidas en contratos de adhesión, es decir, son juicios de lato conocimiento; por tanto, demoraban un plazo bastante largo. De hecho, dentro de la presentación que realizamos se encuentran distintas demandas colectivas contra empresas sanitarias, como Aguas Chañar, Aguas Antofagasta, Aguas del Valle, etcétera, cuya tramitación tomó varios años.

Sin embargo, con esta nueva disposición se estableció un monto de forma automática, lo que significa que el Sernac, por un proceso de fiscalización bastante concentrado, a través de oficio, logró determinar que se aplicaran esos montos de casi 3.000 millones de pesos de compensaciones automáticas. Estamos hablando de en un par de meses, lo cual es bastante virtuoso desde el punto de vista de la solución primera que requiere un resarcimiento colectivo a un daño que se puede generar precisamente por un corte injustificado de un servicio básico de esta naturaleza.

Nosotros sabemos que no se logra compensar a cabalidad, porque el factor del daño individual evidentemente es determinante, sobre todo el daño moral individual que puedan haber sufrido distintas personas con condiciones de vulnerabilidad adicionales, como puede ser con niños menores, también con adultos mayores u otras condiciones que generan un detrimento mayor para esas familias. Sin embargo, al menos colectivamente, se logró esta primera compensación de forma muy acotada.

Adicionalmente, este procedimiento voluntario colectivo obtuvo este monto adicional del orden de 3.000 millones de pesos en un proceso que demoró pocos meses, a diferencia de este juicio colectivo, que en instancias superiores puede demorar incluso cuatro o hasta cinco años. Lamentablemente, hemos visto algunos casos que han demorado un poco más.

Por eso, existe una aplicación absolutamente inédita respecto de este procedimiento voluntario colectivo. Podríamos decir que en un escenario anterior a la entrada en vigencia de esta ley no hubiese sido posible obtener estos montos en ese plazo.

Adicionalmente, podemos señalar que esta compensación automática operó por primera vez de forma masiva. Si bien el Sernac ya había fiscalizado algunas otras sanitarias, la aplicación de este artículo 25A permitió de alguna forma probar todos estos procedimientos administrativos en coordinación con la Superintendencia de Servicios Sanitarios y obtener un criterio claro respecto de cómo se debe computar de forma automática un abono al estado de cuenta de cada uno de los clientes a partir de este caso.

Por eso, la respuesta es que, efectivamente, es una aplicación de dos instituciones, tanto el 25A, que establece compensaciones automáticas, como este procedimiento voluntario colectivo por primera vez.

Eso no significa que no se hayan iniciado otros procedimientos voluntarios colectivos. Estamos en el orden de 23 procedimientos voluntarios colectivos que tiene actualmente el Sernac en tramitación, pero este es el

primero en ser resuelto favorablemente en beneficio de los consumidores afectados, en breve plazo y evitando dilaciones que representan la tramitación de estos juicios colectivos.

Efectivamente, los principales resultados, estamos hablando de la lámina N° 4 de la presentación, y en una sesión anterior se hizo un resumen muy sintético de los montos. Por tanto, vale la pena hacer una explicación de los mismos.

En primer lugar, se habla del número de clientes, cómo se desglosan, y luego el monto de aplicación de compensaciones automáticas.

En segundo término, el proceso de compensación y negociación denominado procedimiento voluntario colectivo, que es el equivalente al juicio colectivo, pero como un mecanismo autocompositivo, concentrado en beneficio de los consumidores, por sus tiempos y por los montos que considera.

El tercer punto se refiere a la compensación del procedimiento voluntario colectivo, y ahí se distingue lo que es el 25A del total de los clientes, es decir, cómo se aplicó esta disposición que incorporó la ley N° 21.081.

El total residencial, en la segunda columna, que son 2.121 millones que llegaron a las familias, precisamente, y no a industriales o comerciales en relación con el artículo 25A, y luego el monto total del procedimiento voluntario colectivo, que incorpora el monto original más el adicional que se acordó con las asociaciones de consumidores de Osorno y con la compañía, precisamente en atención a la apreciación que tenían los usuarios, las familias de Osorno, en relación con los días de corte. Es por eso que se incrementaron estos 742 millones, llegando a los 3.000.

Entonces, si tomamos la compensación automática, que son los 2.121 millones más el procedimiento voluntario colectivo, llegamos a los 5.126 millones que llegaron a clientes residenciales, y la distribución de estos montos, que superan los 63.000 pesos para cada familia en promedio.

Recordemos que el 25A se debe computar de forma individual porque es una relación del consumo del mes anterior a aquel en que se verificó el corte injustificado, es decir, de junio de 2019.

En cambio, el procedimiento voluntario colectivo se aplica de forma lineal, pareja, respecto de todas las familias, independientemente del consumo que tuvieron en junio. Por eso, es complementario a la compensación del artículo 25A.

Entonces, el subtotal residencial es 5.126 millones, que suma los 2.121 automáticamente a todas las cuentas, y el procedimiento voluntario colectivo, que viene a reemplazar el juicio colectivo y, por tanto, da ese monto.

El total global incorpora también la aplicación de las compensaciones, como preguntó el diputado Bernales, respecto de otros consumidores no residenciales, que podrían ser comerciales e industriales. Es por eso que ahí se genera la diferencia, en respuesta a la pregunta del diputado.

La primera pregunta era en relación con el total de las 0,15 UTM y el monto de los 7.900 pesos. Al respecto, quiero explicar que esto tiene una razón histórica, desde que se iniciaron las mediaciones colectivas en 2010 por el Servicio Nacional del Consumidor (Sernac), se establece que hay un monto adicional para todos aquellos consumidores afectados que hayan presentado o estampado una queja o un reclamo en el Sernac que corresponde a un costo de transacción equivalente al tiempo y al traslado que tuvo que incurrir cada consumidor al momento de entregar sus antecedentes a la autoridad para que pueda accionar, mandar oficios, pero también para iniciar este procedimiento voluntario colectivo con un procedimiento administrativo. El total de personas que recibieron este abono extra de 7.900 pesos, fueron 1.072 ciudadanos que reclamaron al Sernac.

Señora Presidenta, quiero rectificar una cifra que entregué respecto de las personas que hicieron observaciones en el procedimiento de consulta ciudadana que se hizo a la propuesta de la empresa Essal como compensación del procedimiento voluntario colectivo, fueron 3.100. Es decir, hay 3.100 familias que presentaron observaciones y, en base a eso, se aprobó el acuerdo, pero adicionalmente se incorporó el monto de 742 millones adicionales respecto de las familias que tenían menos días de corte, porque señalaron que dada las ventanas que tuvieron y que no era una continuidad el servicio luego del sexto día, merecían una compensación equivalente a la de los 10 días. Esa solicitud fue recogida por la empresa a solicitud de la Asociación de Consumidores de Osorno.

Entonces, fueron 3.100 personas las que hicieron observaciones al proceso de consulta pública, un proceso inédito ya que nunca se había hecho una consulta ciudadana respecto de una propuesta de una empresa para llegar a un acuerdo colectivo. Esto se empezó a implementar con el procedimiento que crea la nueva ley que se llama procedimiento voluntario colectivo que, como señalé, reemplaza a las mediaciones colectivas, la ley otorga el efecto de cosa juzgada y la excepción también de cosa juzgada y, por tanto, permite en un plazo mucho más concentrado llegar a una solución y los mismos ciudadanos, los consumidores afectados, pueden darnos observaciones que permitan, como en este caso, mejorar la propuesta de la empresa en la medida que esta tenga fundamento y se sostenga en la base de los datos y de los antecedentes con los que cuenta el Sernac en una colaboración estrecha con la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Señora Presidenta, este es un caso bastante singular, porque en los cortes de Osorno hablamos de una prolongación de 10 días, cosa que no se había experimentado por parte de consumidores en lo que haya tenido que intervenir el Sernac respecto de las facultades más importantes que detenta, como el juicio colectivo de 2004, que se ha ido perfeccionando.

Por lo tanto, el Sernac no se había enfrentado a casos de esta magnitud, en términos de corte de suministro sanitario de este vital elemento. Es decir, puso a prueba algunos de los procesos, sobre todo con la implementación de la nueva ley que establecía nuevos procedimientos administrativos y también dispersiones que de forma automática establecían compensaciones.

Ahora, en el caso de Puerto Octay se da un tema muy singular que derechamente no fue previsto por el legislador, porque la ley de protección al consumidor establece el ámbito de regulación de sus dispersiones sustantivas. Es decir, otorga deberes para los proveedores respecto de consumidores finales precisamente por la relación de consumo que se define como aquel acto jurídico bilateral oneroso. Es decir, donde hay un pago por un servicio y en esa materia es donde los tribunales de justicia y la propia interpretación administrativa han ido ampliando el campo de protección de los derechos de los consumidores a aquellos ámbitos donde hay contexto de consumo, pero que no necesariamente hay un pago por un servicio o está en vías de realizarse, como podrían ser aquellas afectaciones que se dan a los consumidores antes de comprar el producto, como podría ser ejercer el deber que la ley establece respecto de los consumidores, derecho para las empresas de cotizar, de informarse previamente, de al menos examinar productos, por ejemplo, una sala de ventas que todavía no se ha pasado por caja y los tribunales de justicia han dado el reconocimiento a la relación de consumo y a la aplicación de la ley de protección de los derechos de los consumidores. Un ejemplo que se puede dar en muchos ámbitos.

Por lo tanto, allí hay un tema que no está resuelto expresamente en la legislación, en términos de dar esta misma protección. Asimismo, la fiscalización que realiza la Superintendencia de Servicios Sanitarios tampoco aborda este tipo de empresas sanitarias, en este caso que presta un servicio con esta naturaleza bien particular, una corporación de derecho privado y que presta servicio sin pago de una contraprestación de un precio o tarifa por un servicio.

Adicionalmente, el Sernac ofició a esta sanitaria - independiente de la naturaleza jurídica o del gobierno corporativo de la misma-, solicitando todos los antecedentes y esta dio respuesta dentro de los plazos que establece la ley señalando la condición de que no se cobraba por el servicio.

Evidentemente, la aplicación automática del artículo 25 A de la ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores, establece una razón de compensación automática al estado de cuenta en relación con el valor del día promedio de la prestación del suministro y, por tanto, no se podía aplicar. Es decir, cualquier tipo de cálculo iba a terminar dando cero y, por tanto, no había aplicación de la disposición del artículo 25 A.

Adicionalmente, el volumen de reclamos que recibió el Sernac era extremadamente bajo, sorprendente bajo en relación con los antecedentes que aparecían en la prensa, y tenían algún tipo de explicación con los que pudimos recabar a través de este proceso de investigación que revisó el Sernac y de las consultas que se hizo a través de oficio. Es decir, no se aplica el artículo 25 A por disposición del legislador en términos de cómo se genera el cálculo para esta compensación automática y, respecto de los antecedentes que recibió el Sernac, no eran suficientes para iniciar un juicio colectivo o un procedimiento voluntario colectivo, en razón precisamente de reunirse todos estos antecedentes por parte del organismo.

Respecto de la pregunta más bien de política pública que señala si algo se podría incorporar, siempre sería deseable, desde el punto de vista del

Sernac, que el ámbito de aplicación de la ley 19.496 incorpore aquellos aspectos en los cuales hay evidentemente una relación de consumo aunque no hay un acto jurídico contractual bilateral oneroso, es decir, que se pague por un precio, dado que hay múltiples situaciones en las cuales existe esta simetría propia de la regulación sustantiva de la ley N° 19.496 de protección de los derechos de los consumidores y que no están recogidas en la definición que establece el artículo 1° de dicha ley.

Señora Presidenta, lo cierto es que lo primero es que se trata de un proceso que inició el Ministerio de Economía. La verdad es que hice algunos comentarios al respecto simplemente por una situación circunstancial, la cual me tocó presenciar en alguna de esas reuniones. Nosotros sabemos que ese es un trabajo que se hizo en coordinación con la Cámara de Comercio de Osorno, por tanto, los antecedentes que yo le puedo entregar siempre son parciales. Por lo tanto, creo que sería recomendable que sea desde el mismo Ministerio de Economía que expliquen a cabalidad el proceso.

Ahora, lo que sí nosotros podemos hacer es una analogía para explicar parte de ese proceso. El daño que se genera por infracciones de carácter masiva o colectiva tiene un tratamiento bastante singular en la ley de protección al consumidor, porque por un lado se establece una compensación que es el mínimo común, es decir, aquel resarcimiento colectivo que se padece patrimonialmente, y sobre eso existe la acción o la posibilidad de que pueda cada uno de los afectados interponer acciones, sean resarcitorias, compensatorias o indemnizatorias derechamente en forma individual, lo que representa una tremenda complejidad dado que ahí hay un tema de incentivo y algunas barreras en términos de pruebas.

Los procesos individuales requieren cierta expertise, requieren asesoría técnica y requieren además cumplir con ciertos estándares de prueba que son antecedentes que requieren ser formalizados. Es decir, por ejemplo, un pequeño empresario que opera de forma desformalizada, que no tiene absolutamente bien llevados los registros y los libros contables, y no tiene prueba plena respecto de los daños, es muy difícil que ante cualquier tribunal de los sistemas judiciales, incluso en sistemas comparados en cualquier país del mundo, tiene dificultades de probatoria de forma individual.

Esto nosotros lo hemos experimentado también en materia de consumidores afectados por daños considerables y, por tanto, más allá que se haga un catastro, y en este caso el Ministerio de Economía hizo todos los esfuerzos según nosotros pudimos apreciar para hacer llamados a distintos grupos de emprendedores, de pymes, de pequeños empresarios, evidentemente esto tiene algunas brechas desde el punto de vista de la inactividad de los mismos.

Solamente quiero explicar, haciendo una analogía, lo que ocurre en materia de protección al consumidor, pero evidentemente que está fuera del ámbito de lo que nosotros podemos contestar. Señorita Presidenta, sería recomendable que el Ministerio de Economía explique a cabalidad el proceso. Simplemente existen estas brechas que he explicado y que se dan en relación a los procesos de compensación individual versus a aquellos colectivos donde se trabaja en base a información agregada, y el dato puede ser procesado para obtener un monto de esta

naturaleza que hemos explicado, porque precisamente se simplifica el daño con ficciones que vienen de la economía básicamente y que se aplican al derecho de protección de los consumidores, precisamente por su carácter tutelar.

Lo que quiero transmitir en esta comisión humildemente es la experiencia que ha tenido el Sernac y la protección individual de los consumidores, donde hay distintas asimetrías procesales que impiden que puedan acceder a una indemnidad patrimonial, es decir, a ser compensados, resarcidos, integralmente tanto en sus daños patrimoniales como morales, a través de estos mecanismos individuales o procedimientos judiciales que tienen estas dificultades, donde algunas son probatorias y otras básicamente dicen relación con determinar o cuantificar daños que son de materias de mercado, de naturalezas muy singulares y, por tanto, muchas veces hay una apreciación que no es la más técnica de parte de los tribunales de justicia.

Ahora, la ley establece, y esto es un principio general, incluso en materia comercial y en materia civil del derecho común, de la indemnidad patrimonial, el derecho a resarcimiento. Hay una situación muy singular en la cual los micro o pequeños empresarios, es decir, aquellos definidos en la ley N° 20.416, de estatuto pyme, en su artículo 2º, relativo a aquellos que tienen ventas netas anuales bajo las 25.000 unidades de fomento, que le asiste los derechos a los consumidores y los procedimientos a los mismos, es decir, ellos pueden optar entre ir a un procedimiento de carácter comercial con el proveedor del servicio, cualquiera que este sea, incluyendo sanitario, o pueden recurrir ante los tribunales de justicia con el procedimiento individual de los consumidores. Es decir, ante Juzgado de Policía Local, con un procedimiento muy concentrado, que hasta el monto de 25 UTM de única instancia, que básicamente es la prueba, lo que va a entrar escalonadamente en vigencia junto con la ley N° 21.081, los tribunales pueden apreciar la prueba bajo la zona crítica y establecer algunos mecanismos que se han denominado de la carga dinámica de la prueba. Es decir, pueden valorar la proximidad de cada una de las partes en relación a la prueba, que pueden facilitar el acceso a una justicia material efectiva a través de estos procedimientos individuales, lo que está recogido para los micros y pequeños empresarios; eso está en nuestra legislación a partir del 2010.

Sin embargo, aquellos que sean de mayor tamaño tienen que recurrir y presentar las acciones indemnizatorias tanto civiles como comerciales y, por tanto, van a requerir el patrocinio de un abogado. Aquí vuelvo al punto, y hago la analogía, en el ámbito que a nosotros nos corresponde que es la protección de los derechos de los consumidores, que en la medida en que estas personas jurídicas, estos pequeños comerciantes o pymes, tengan debidamente sistematizados, sus antecedentes debidamente ordenados y, sobre todo, formalizados todos sus procesos, van a poder llegar a buen puerto, pero ello depende obviamente de las circunstancias de cada una de estas pymes y por eso que depende de eso el resultado que puedan obtener en una indemnización individual. Pero obviamente que la ley les franquea acciones indemnizatorias igual que todas las personas, sean naturales o jurídicas.

INTERVENCIONES REALIZADAS EL DIA 20 DE ENERO DE 2020, EXCONGRESO SANTIAGO.

El señor **Harry Jürgensen Caesar**, Intendente Regional de Los Lagos explicó que: a las 11.45 horas del 11 de julio 2019 Essal informa presencia de combustibles en los sistemas productivos de agua potable interrumpiendo el servicio para Osorno hasta las 10:00 horas del viernes 12 de julio y que no afecta al sector de Pilauco.

Jueves 11 julio

El Gerente de Operaciones de Essal comunica al Intendente corte masivo de agua potable en Osorno por contaminación en una de las plantas productoras de agua potable.

Intendente instruye al Gobernador Provincial de Osorno (s) Alex Meeder, la realización del COE provincial y que Director de Onemi, Seremi de Medioambiente Energía y Salud se constituyan de inmediato en la Planta Caipulli.

El COE es el órgano operativo responsable de promover y mantener la coordinación y operación conjunta entre los diferentes niveles, jurisdicciones y funciones de las instituciones involucradas en el manejo y atención de emergencias y desastres en el país.

Los 18 Comités Regionales de Operación de Emergencia (COE) fueron presididos por el Intendente e integrados por el el Superintendente de Servicios Sanitarios, el Gobernador Provincial, seremis de Obras Públicas, Medioambiente, Salud, Trabajo, Gobierno, Educación, Energía, Desarrollo Social, el Director Regional de ONEMI, Director Regional SISS, Director Regional SEC, encargado comunal de emergencia de la Municipalidad de Osorno, Altos Mandos regionales de las Fuerzas Armadas y de Orden, General de Carabineros de la X Zona, Prefecto Inspector regional de la PDI, Bomberos de Osorno, gerentes de la empresa Essal y también participaron el Presidente de la República, Ministro de Obras Públicas, Ministro de Salud, Subsecretario de Obras Publicas y Subsecretaria de Salud, y otros seremis.

Dentro de su plan de contingencia, la empresa Essal pone a disposición 17 camiones aljibes para la entrega de agua y 68 puntos de abastecimiento alternativo.

La seremi de Salud se constituye en el lugar al mediodía y ordena la prohibición de funcionar de la planta Caipulli, quedando operativas las demás fuentes de producción de agua de la ciudad.

Se instala en Osorno Jorge Rivas, Superintendente de Servicios Sanitarios, junto a su equipo nacional de fiscalización para supervisar toda la operación de Essal.

Viernes 12 julio

El Intendente se encontraba en la Reunión de Macrozona Sur en Valdivia junto al Ministro del Interior y Seguridad Pública, Andrés Chadwick y el Subsecretario Rodrigo Ubilla, cuando fue informado por Essal que no se podría restituir el suministro normal de agua en Osorno, por lo que suspende inmediatamente su participación y se traslada a Osorno para encabezar el primer COE Regional.

El Intendente al presidir el primer COE regional fija cinco líneas de acción:

1.- Implementar un robusto sistema de abastecimiento alternativo de agua potable que considere fuentes de agua segura, sistema de distribución con camiones aljibes y estanques estratégicamente ubicados.

2.- Reforzar todas las acciones necesarias evitar brotes de enfermedades graves en la población coordinado por Seremi de Salud.

3.- Cumplir con decreto Supremo N°41 de 2018, referido al abastecimiento mínimo de agua por persona en caso de emergencia.

4.- Exigir a la empresa sanitaria la aplicación de todos sus recursos para reestablecer la operación de la planta a la brevedad.

5.- El Intendente en su calidad de presidente del COE entregará diariamente información a la comunidad tras la realización de cada comité respecto del plan alternativo del abastecimiento de agua y avances de acciones de los servicios del Estado en función de la normalización del servicio, en conformidad al Plan Específico Regional. Del mismo modo lo hará la empresa sanitaria respecto del plan de reabastecimiento normal de agua.

El Plan Específico de Emergencia por variable de riesgo denominado “Abastecimiento Alternativo de Agua Potable en Áreas Concesionadas ante Emergencias y Desastres” aprobado por el Intendente Regional el 10/05/2019, preparado por la SISS y revisado por la Onemi fue difundido a todos los servicios públicos, también a bomberos, empresas sanitarias y eléctricas, el 07 junio 2019, mediante oficio N° 095 de la Oficina Nacional de Emergencia. La amplitud de este plan abarca a Gobernaciones Provinciales, municipalidades, seremis de salud, educación, Mop, servicio de salud, SISS, SEC, empresas concesionarias sanitarias y viales, fuerzas armadas, bomberos y Carabineros de Chile y se aplica por cortes masivos de suministro de agua no programados que puedan exceder el plazo de seis horas y afecten a más de 1.000 clientes. Por la razón anterior el Intendente posiciona este plan como el instrumento rector de la gestión de emergencia ante la interrupción del suministro de agua potable, coordina las organizaciones públicas y privadas, centraliza las informaciones, toma decisiones para enfrentar la emergencia y supervigila las acciones.

Respecto a las municipalidades el plan específico le encarga levantamiento de información respecto de la emergencia, disponer de personal y materiales y proveer con empresas que presten servicios a los municipios. Además, establece los siguientes informes normalizados:

1.- Informe ALFA para registrar la evaluación de necesidades acciones y soluciones inmediatas. Este informe respalda el formulario de solicitud de recursos de emergencia (FEMER), instrumento existente para normar las solicitudes y entrega de recursos por evento de emergencia.

2.- Informe DELTA que es un instrumento complementario al informe ALFA y también se utiliza a nivel comunal cuando la capacidad de respuesta de este nivel es sobrepasada, profundiza la información respecto a daños, evaluación de necesidades y recursos.

Ordena dar prioridad al abastecimiento de agua potable alternativo, a toda la red asistencial de salud, hospital base, SAPU, CESFAM, CESCOF, ELEAM, centro de diálisis, hogares de menores, al centro penitenciario y casas de acogida.

A seremi de Salud aplicar máxima rigurosidad para evitar enfermedades en la población y evaluar declaración de alerta sanitaria.

A MOP y SISS reforzar la fiscalización del proceso de restablecimiento de las operaciones de la planta Caipulli.

Instruye a la Seremi de Educación para dar curso a la suspensión de clases.

El Gerente de Operaciones de Essal, informa al COE que el corte de agua durará más tiempo, indicando que la solución de retrolavado del sistema no estaba teniendo la eficiencia esperada, por lo que el corte de agua se podría prolongar por un tiempo mayor. Si no funciona el retrolavado deberán cambiar el lecho filtrante y eso demora entre 4 a 7 días.

El Intendente le exige a Essal que el resto de la producción de agua captada de fuentes distintas a Caipulli, se distribuya en toda la ciudad de la mejor forma posible con el máximo de cobertura. Essal confirma la entrega de agua de 2 horas al día, exceptuando los sectores de Rahue Alto y Pampa Schilling por dificultades técnicas. El Intendente exige a Essal que aumente la cantidad de camiones aljibes y de estanques especialmente en los sectores sin ventana para aumentar el volumen de entrega y cumplir con el Decreto Supremo N° 41 y que la empresa sanitaria disponga como plan B el cambio de lecho filtrante de la planta de Caipulli.

Intendente evalúa junto al equipo jurídico y técnico del Ministerio del Interior, el escenario para hacer frente a esta situación considerando que la declaración de Catástrofe altera la vigencia de los derechos y las garantías fundamentales de las personas y que es atribución facultativa y discrecional del Presidente de la República y aplicable en aquellos casos calificados en los que las herramientas jurídicas habituales de un estado normal resulten insuficientes para restablecer el imperio del derecho el orden y o seguridad pública. El artículo N°41 de la Constitución Política de la República dispone que en caso de calamidad pública lo declarara el Presidente de la República y que la zona afectada quedará bajo la dependencia inmediata del jefe de la Defensa Nacional que el designe. Después de aplicar el análisis de proporcionalidad que pondera a:

A)- Si las facultades que confiere el ordenamiento jurídico normal a la autoridad permiten superar las circunstancias que causan el daño a la población y restablecer la normalidad de la zona afectada.

B) Si con a la restricción de derechos fundamentales que importaría un estado de excepción, se lograría una mejor, más corta y eficiente solución al problema.

Lo anterior, nos lleva al planteamiento de dos preguntas cuya respuesta permite resolver el ejercicio de proporcionalidad. ¿Las facultades excepcionales que confieren el estado de catástrofe son indispensables para la adopción de medidas tendentes a restablecer el sistema de agua potable concesionado? ¿Es necesario restringir los derechos fundamentales a las personas? Segundo, ¿pueden adoptarse medidas correctivas o de coordinación entre los distintos servicios tendientes a restablecer el estado de normalidad para la población con las facultades que le son conferidas a la administración de un estado de plena vigencia constitucional?

Como conclusión, la emergencia de Osorno se supera mediante el ejercicio de las facultades habituales de la Autoridad Sanitaria que junto con constatar la existencia de una alerta sanitaria habilita a otros órganos administrativos como municipalidades intendencia y gobernación para la adopción de medidas de mitigación como : efectuar contratación de personal por periodo transitorios, realizar traslados de personal requerido, efectuar la adquisición directa de bienes servicios o equipamiento liberados del procedimiento de licitación, disponer de realización de trabajos al personal. Sin necesidad de proceder a la adopción de medidas intrusivas en el ejercicio de derechos fundamentales.

La alerta sanitaria entrega facultades extraordinarias a los seremis y organismos regionales ejecutar todas las acciones que correspondan.

Evaluada la situación se determina aplicar alerta sanitaria, ya que esta herramienta jurídica es más eficiente y eficaz para los fines de la crisis existente en Osorno.

El Ministro de Salud decreta alerta sanitaria con resolución N°28 del 12 julio 2019, que confiere facultades extraordinarias; contratación de personal, adquisición de bienes, servicios y equipamientos para la emergencia, contratación de trabajos extraordinarios, arrendamiento de vehículos para funciones fiscalizadoras, liberados del procedimiento de licitación, requerir auxilio de la fuerza pública si fuese necesario y prohibir el funcionamiento en lugares de trabajo por el corte de agua potable desde el 13 al 31 de julio.

En la noche del viernes 12 de julio el Subsecretario de Obras Públicas, Lucas Palacios se establece en Osorno y junto al Intendente y seremi se trasladan a la planta para verificar la eficacia en la limpieza de los filtros (retrolavado). Al no haber solución, instruyen de inmediato a la empresa aplicar plan B, que consiste en el cambio de lechos filtrantes (10 camiones), garantizando apoyo logístico para la celeridad del proceso.

El Diputado Javier Hernández presentó un recurso de protección en contra de Essal, el cual fue acogido por la Corte de Apelaciones.

Sábado 13 julio

El Intendente solicita a la Subsecretaria de Salud, Paula Daza, quien se encuentra en la ciudad, disponga de personal experto de agua, de otras regiones, para apoyar esta emergencia, lo que es acogido de inmediato por la Subsecretaria.

Tras ello, el Jefe Regional recorrió la ciudad de Osorno y se reunió con diferentes agrupaciones para conocer la realidad en terreno.

- Intendente exige a la empresa sanitaria la instalación de más estanques con mayor capacidad y establece que todo el equipo regional de seremis y servicios públicos se instale en la ciudad de Osorno.

El Intendente instruye la instalación de un puesto de mando unificado (PMU) en la Plaza de Armas de Osorno que actúe como centro de control para coordinar la llegada, fiscalización de calidad y entrega del agua, donde participan la autoridad sanitaria, gobernación, Municipalidad de Osorno, PDI, SISS, ONEMI, Ejército, Bomberos, Carabineros, Ong Drones, Ong Sar, bajo la coordinación de ONEMI.

Este puesto de mando incorpora sistema de georreferenciación de todos los estanques instalados en la ciudad, así como de los camiones aljibes, que son monitoreados por los drones constantemente. Con esta información se pudo establecer un sistema de gestión planificada en tiempo real. La información es proyectada en una pantalla gigante y se alimenta con datos entregados tanto por el personal que tripula los camiones, como Carabineros, autoridades fiscalizadoras, dirigentes vecinales, personal de Ejército, PDI y organizaciones civiles.

El Intendente ordena que esta información sea entregada a la comunidad de inmediato a través de canales oficiales de información y redes sociales.

Se incorpora en los COE el gerente general de Essal Gustavo Gómez.

El Ejército instala la primera planta purificadora de agua en el río Rahue para producir 36 mil litros diarios y pone a disposición 13 camiones, que provienen de otras regiones. Personal del Ejército junto a equipos del gabinete regional participan en la distribución de agua a adultos mayores postrados. El Ejército dispone del contingente del regimiento Arauco Reforzado para actuar como porteadores de agua a viviendas que lo requieran.

El sábado 13 de julio se cuenta con 65 camiones aljibes, 139 estanques de abastecimiento, en 119 puntos de entrega. Y a la fecha ya se han distribuido 1.150 m³ de agua potable por el sistema de distribución alternativo.

Intendente junto con el Ministerio de Obras Públicas coordinan con Carabineros y empresas concesionarias de la Ruta 5 y Essal el traslado de los camiones del lecho filtrante.

Domingo 14 de julio

La necesidad de una mayor cantidad de camiones para transportar e incrementar la entrega de agua potable a la ciudadanía, hace que varias empresas privadas de la industria del transporte, lechera y salmonera de la región y regiones vecinas incorporen voluntariamente sin costo decenas de camiones aljibes. Igualmente se reciben apoyos de municipios de las provincias de Osorno, Llanquihue y Chiloé. Con aportes de agua potable y agua embotellada.

El Intendente instruye a medioambiente que verifique posible contaminación en el río, a través de navegación y muestras de agua y que Essal informe el plan de contingencia que utilizó para contener la contaminación.

Se instalan estanques en viviendas tuteladas de adultos mayores.

Se cuenta con 100 camiones aljibes; aportados por Essal, Ejército, municipalidades de distintas comunas y empresa privada. Se aumenta a 176 puntos de entrega.

Llega la caravana de camiones con material para reemplazar los lechos filtrantes de la Planta Caipulli.

Se incorpora al COE el general de ejército, Joaquín Morales, desde la región de Los Ríos.

Lunes 15 de julio

El Intendente presenta una denuncia ante la Fiscalía Local de Osorno contra personas que resulten responsables del derrame de aproximadamente 2.000 litros de hidrocarburos en la planta Caipulli y en el cauce del río Rahue, afectando a aproximadamente 49 mil hogares, quienes se han visto privado de los servicios básicos en sus domicilios y perjudicando el normal funcionamiento de los servicios asistenciales, constituyendo una manifiesta amenaza al resguardo de la salud pública e integridad física de la población.

Essal termina de instalar el lecho filtrante en la planta e informan que el martes en la tarde la planta estará en condiciones para generar agua y limpiar el sistema y miércoles 17 el agua estará disponible para toda la población.

Se aumenta a 133 camiones aljibes: 73 de Essal, 10 de la Municipalidad de Osorno (4 propios y 6 asignados por Onemi), 13 del Ejército y 37 de la empresa privada, y se dispone de 180 puntos de entrega.

El Ejército instala 3 plantas purificadoras adicionales las que fueron trasladadas de otras regiones.

Se incorpora el Ministro de Obras Públicas Alfredo Moreno, quien participa en el último COE de la jornada.

Martes 16 de julio

Intendente junto con Ministro de Obras Públicas se trasladan a la planta para verificar avances en el sistema de producción de agua. Evidencian también la incorrecta ubicación de estanques de combustibles y grupo electrógeno con riesgo eminente de contaminación por escaso resguardo y sistemas de contención, además de la falta de implementación de un plan de emergencia.

Essal informa la puesta en marcha de la planta Caipulli, se carga la red de agua y comienza la apertura de grifos para compensar presión. La empresa se compromete públicamente a entregar agua a las 8:00 de la mañana del miércoles 17 de julio a toda la ciudad.

Todo el equipo reforzado de fiscalizadores de otras regiones, tanto de salud como la SISS, ejecutaron durante toda la noche el plan de vigilancia de la planta productora de agua, estanques de acumulación y redes de distribución para garantizar el cumplimiento de la normativa respecto a la calidad de agua suministrada.

Al martes 16 de julio se cuenta con 133 camiones y 239 estanques de agua.

Los seremis y directores de servicios públicos continúan asistiendo en la emergencia de Osorno y participan en la distribución de agua embotellada.

Miércoles 17 de julio

Dada la relevancia nacional de la crisis de agua potable en Osorno el Presidente de la República llega en la madrugada, trasladándose directamente a la planta. Señala categóricamente que la empresa sanitaria debe asumir su responsabilidad y que Sernac velará por los derechos referidos a los daños causados a los clientes para compensaciones o demandas colectivas. Señala que la empresa sanitaria ha cometido errores, omisiones o negligencias inexcusables y además ha entregado información confusa y contradictoria y declaró que se decretó la alerta sanitaria para disponer de recursos extraordinarios y estar preparados ante eventuales afectaciones a la salud.

Tras participar en el COE de la mañana, la Superintendencia de Servicios Sanitarios informa a las autoridades, encabezadas por el Presidente, que en conjunto con la Seremi de Salud y Essal revisaron todos los estanques de acumulación y la red de distribución y confirman que Osorno está con agua potable.

Sin embargo, el panorama cambia durante el COE de la tarde de ese mismo miércoles 17 de julio, ya que Essal informa que hubo una demanda excesiva de consumo de agua de 500 litros por segundo, cuando lo normal es 370 litros por segundo, además de informar una baja producción (200 litros por segundo) por el alto grado de turbiedad de la captación del río y eso obligaría a cortar el servicio en toda la ciudad.

El Intendente solicita a Essal una solución técnica para subsanar el problema del volumen y turbiedad del agua. La empresa sanitaria reconoce

por primera vez que cuenta solo una de las dos líneas de producción de agua con floccodcantadores (lamelas), lo que no se había advertido a las autoridades. Por lo mismo, tanto el Intendente como el Ministro de Obras Públicas exigen la obtención de nuevas lamelas y que sean trasladadas e instaladas en el menor plazo posible.

Ante la omisión de información de la empresa sanitaria hacia las autoridades produciendo nuevamente un perjuicio a la comunidad el Intendente exige a Essal que para el siguiente COE presente urgentemente una modelación técnica, con una carta Gantt que establezca clara y definitivamente la correcta normalización del suministro de agua en el menor plazo.

Jueves 18 de julio

Intendente señala ante los medios de comunicación su indignación con Essal por no cumplir con el anuncio de reposición total del servicio. Solo el 72% de la población afectada está con suministro de agua potable, el 28% restante seguía sufriendo desabastecimiento atendido solo con ventanas y suministro insuficiente.

Al sexto día de decretada la alerta sanitaria la municipalidad levanta a Onemi sus dos informes ALFA a nivel regional. Inmediatamente al día siguiente se cursa la solicitud municipal y se comienzan a entregar 13 mil 300 botellas de agua de 1.5 litros y se disponen de seis camiones aljibes para mantener su volumen de distribución y se entrega a su disposición.

La municipalidad no emite informe DELTA lo que permite deducir que la evaluación de necesidades de ese organismo no requiere de recursos adicionales y que la emergencia no excede la capacidad local.

El Intendente dispuso que los camiones aljibes de menor tamaño hagan “callejeos”, es decir distribuir el agua por las calles como estanques móviles.

Viernes 19 de julio

El Intendente instruye a Sernac apoyar a los ciudadanos respecto de sus derechos en las compensaciones establecidas en la norma.

Intendente junto con Ministro MOP confirman la llegada de todas las lamelas y se comienza la instalación.

Se disminuyen los camiones aljibes a 81 para atender los 260 estanques distribuidos en la ciudad, ya que la demanda de agua en los estanques disminuyó significativamente, debido a que el 72% de la ciudad ya contaba con agua de la red.

Intendente confirma que Hospital San José, redes asistenciales de salud, centros de diálisis, centro de cumplimiento penitenciario, hogares de menores y ancianos y servicio médico legal han sido atendidos con el sistema alternativo de agua durante toda la emergencia, lo que les ha permitido su funcionamiento sin mayores inconvenientes.

En el Hospital San José se priorizó la atención de acuerdo a los protocolos de emergencia en salud, postergando aquellas prestaciones de menor complejidad.

Sábado 20 de julio

Con el funcionamiento de las dos líneas de producción equipadas debidamente con los flocodecantadores necesarios (lamelas) se aumenta la producción de agua.

Essal asegura que a las 8.00 de la mañana del día siguiente el 100% de los hogares de Osorno estará repuesto el servicio de agua potable sin ventanas de abastecimiento parcial, por lo tanto, la última ventana correspondía al 20 julio de las 18.00 hrs. hasta las 8.00 hrs. del 21 julio. El Intendente instruye levantar el puesto de mando unificado PMU y trasladarlo a la gobernación.

- Los ministros de Salud y Obras Públicas participan en el COE regional y se evalúa la situación de salud de la población, prorrogando la alerta a sanitaria por 30 días para prevenir posibles brotes de hepatitis B.

Domingo 21 de julio

- Toda la ciudad esta con abastecimiento normal de agua.

- El Intendente ordena mantener el sistema de abastecimiento alternativo a través de camiones aljibes y estanques, además de continuar hasta el 22 de julio con el centro de operaciones en la Gobernación de Osorno.

- También mandata a continuar con las fiscalizaciones por parte de la SISS y de la autoridad sanitaria.

- El ministro de Obras Públicas deja la zona a raíz de la normalización del suministro en la ciudad.

Lunes 22 de julio

- Intendente solicita a Essal enviar un comunicado claro a la ciudadanía, sobre los cobros posteriores a esta emergencia y las compensaciones que corresponden.

- Se inicia la conexión de los centros de salud a la red.

- El intendente solicita también que se aplique un plan de manejo de estanques que continúan instalados y que tanto la SISS como la seremia de Salud mantengan las fiscalizaciones al proceso de producción y al consumo de agua.

- Intendente llama a la población a un consumo moderado, para evitar desbalances entre producción y consumo.

- Se baja la atención alternativa a 24 camiones aljibes.

- La cantidad de agua entregada a la población afectada de Osorno durante esta emergencia fue un total de 22.293 m³ en camiones aljibes (controlados en el puesto de mando 6.413 m³; entregados en camiones desde fuentes autorizadas 15.880 m³). A su vez Essal informa de 103.480 m³ distribuidos por la red en las ventanas de abastecimiento. En total 125.773 m³ de agua para la población afectada. Lo que equivale a aproximadamente 69.8 litros de agua por persona al día, superior a lo establecido para emergencias según Decreto Supremo N°41 del año 2018, que establece un mínimo de 50 litros de agua por persona día.

Martes 23 julio

- Se normalizan todos los servicios Carabineros, PDI, bomberos, etc, y el Hospital San José se conecta a la red de distribución de agua potable quedando la red de salud totalmente conectada.

- Se lleva a cabo último COE presidido por el intendente en donde se informa el retiro gradual de los 260 estanques ubicados en la ciudad.

- ONEMI informa que se levantó el puesto de mando unificado por cuanto la emergencia se da por superada.

- La producción y consumo de agua se encuentran estabilizados y normales. En todas las fiscalizaciones que se han hecho tanto por plan de vigilancia como por denuncia no se pudo constatar que estas estuvieran relacionadas con el agua potable suministradas por la red.

- Se dispuso de un fono denuncia en la autoridad sanitaria de Osorno para hacer seguimiento de los reclamos.

- La Municipalidad informa que desde la noche del 22 de julio se terminaron de conectar los consultorios a la red.

- Además informa que recibió el agua solicitada en el alfa en formato de 1.5 litros.

- Se mantienen en alerta y disponibles los camiones aljibes ante cualquier emergencia.

Información adicional

- Coordinado por la Seremia del Ministerio de Desarrollo Social y Familia, se repartieron 40.000 colaciones y 88.694 litros de agua embotellada, recibidas como donaciones de empresas y particulares.

- La Seremia de Economía coordinó con las MIPYMES las mesas para levantar un catastro de los afectados para solicitar las compensaciones a la Empresa Essal.

- Se triplicó la cantidad de recursos humanos tanto de la SISS como de la Autoridad Sanitaria para apoyar en esta crisis con desplazamientos de funcionarios de otras regiones.

- Los reclamos de calidad de agua entregada, fueron mínimos y fueron atendidos por la autoridad sanitaria demostrando, en su gran mayoría, que no era causa del producto entregado sino del almacenamiento.

- La información entregada de la detección de coliformes fecales en una muestra es falsa, ya que se detectaron solo coliformes totales, que son esperables por la evaporación del cloro en aguas estancas.

- El Ejército encabezado por el general Joaquín Morales, con asiento en la Región de Los Ríos, estuvo disponible prestando colaboración inmediata y directa junto al general de Carabineros, al prefecto inspector, jefe regional de la Policía de Investigaciones, ambos con asiento en Puerto Montt, tanto con apoyo logístico, de personal, con equipos y a disposición permanente del intendente de la región.

- Para reforzar la vigilancia de los estanques de almacenamiento de agua e investigar las causas de la emergencia: Policía de Investigaciones movilizó 25 funcionarios adicionales y Carabineros dispuso el traslado de 156 funcionarios de Llanquihue y Chiloé y el Ejército le proporcionó el alojamiento y alimentación.

Conclusiones

- Si bien nadie está preparado para una emergencia de esta magnitud la que fue provocada por la empresa Essal, se pudieron demostrar dos cosas: por una parte, la solidaridad de la gente, reflejada en el trabajo voluntario de tantos y en la gran donación de empresas y personas particulares y también el gran trabajo en equipo que se llevó adelante entre todos, autoridades, civiles, militares, bomberos e instituciones.

- El buen resultado del trabajo efectuado, para cumplir la tarea de proveer un sistema alternativo de abastecimiento de agua potable, se demuestra en que no hubo notificaciones de enfermedades graves que requieren de algún tipo de tratamiento por algún trastorno gastrointestinal, ni durante ni después del evento, también en que no se reportaron hechos violentos, ni vandalismo ni robos.

Es destacable que con esta crisis no hubo brotes de ninguna intoxicación masiva producto de una mala manipulación de alimentos. Tampoco hubo ningún paciente dializado ni hospitalizado que sufriera algún daño producto del corte de suministro de agua, ni hubo casos de pacientes contagiados de hepatitis B, tifus o enfermedades gastrointestinales graves. Esto habla de que las fiscalizaciones, los controles y la detección temprana de estanques con agua sin cumplimiento de normativa, aplicando protocolos de reemplazo, fueron efectivas evitando riesgo en la población.

La implementación de la alerta sanitaria como instrumento jurídico demostró ser eficiente y eficaz para superar la crisis sin necesidad de recurrir a un estado de excepción constitucional que entre otras cosas limita el ejercicio de los derechos a las personas incluso el derecho a manifestarse.

Esta experiencia generó que la SEC establezca un plan de Regulación de Instalaciones de Combustible Líquido para todas las Empresas Sanitarias del país.

Lamento profundamente que integrantes de esta comisión hayan calificado al intendente con conceptos asociados a la negligencia sin validar con honestidad el trabajo realizado con compromiso con la ciudadanía y dedicación exclusiva.

Espero que conocido el trabajo de todo el equipo de Intendencia, Gobierno Regional, organismos públicos, fuerzas armadas y de orden, privados, voluntariados y diversas instituciones y los resultados de esta enorme crisis causada por la empresa concesionaria de agua potable en Osorno, revierta a mi criterio esta injusta apreciación ya que nuestro principal objetivo fue velar siempre por la salud de las personas lo que se demuestra en que frente al alto riesgo que vivimos los ciudadanos de Osorno no se presentaron intoxicaciones masivas ni contagios o enfermedades gastrointestinales graves habiendo marcado en este proceso el resguardo de la salud de la población.

Espero que toda esta emergencia ocurrida en la ciudad de Osorno impulse la modificación de normas y legislación vigente, robustezca las instituciones fiscalizadoras y exija mayor rigurosidad en el cumplimiento de sus planes y políticas de trabajo a las empresas concesionarias.

Me pongo en el lugar de cada uno de los afectados tanto habitantes y comerciantes de Osorno y confié en que el Gobierno del nuestro Presidente Sebastián Piñera, a quien represento en la región de Los Lagos, hará cumplimiento de los derechos ciudadanos.

El señor **José Sáez**, Gerente General de Essal, expresó que: ante el lamentable e imprevisto evento de suspensión de suministro sucedido en Osorno el 11 de julio del año pasado y que dejó a 49 mil clientes sin agua de forma intermitente Essal afirma:

Primero, reconocemos con humildad el error cometido.

Segundo, nos hicimos cargo enfrentándolo, diligente y profesionalmente, con todos nuestros recursos. Y, luego, compensando a nuestros clientes como nunca había sido hecho con anterioridad por ninguna empresa del sector en nuestro país según las normas de protección al consumidor actualmente vigentes.

Tercero, nuestro plan de inversiones es de tal magnitud que no existe tampoco empresa sanitaria que pueda equiparar nuestro compromiso en la región.

Essal manifiesta, como lo ha hecho en reiteradas ocasiones ante la comunidad de Osorno, su profundo pesar por el error cometido, el que causó graves incomodidades a la comunidad osornina. Hemos pedido perdón honesta y sinceramente, y nos hemos comprometido con nuestros clientes a hacer todo lo que esté a nuestro alcance para que nunca más una comunidad que servimos se vea afectada por una situación tan compleja y molesta como la que sufrió Osorno en julio del 2019.

1. Nueva administración y compromiso comunitario:

La Nueva Administración de la compañía ha estado abocada a crear caminos de diálogo con la comunidad osornina y, en particular, con la unión comunal de junta vecinales. Con ellos la empresa está generando planes de emergencia que toda la comunidad conozca y entienda.

En la actualidad, ESSAL tiene la concesión de producción y distribución de agua potable, y recolección más tratamiento de aguas servidas en 33 localidades de las regiones de Los Ríos y Los Lagos. Esto representa cerca de 233 mil usuarios, cubriendo cerca de 700 kilómetros de territorio entre Lanco por el norte y Futaleufú por el sur, equivalente a la distancia que existe entre Antofagasta y Vallenar. ESSAL se relaciona con 854 trabajadores directos e indirectos y sus familias. Tiene entre sus trabajadores a profesionales, técnicos y administrativos, con los cuales, en nuestra última negociación colectiva, hemos acordado que nadie obtendría menos de 538 mil pesos de remuneración al mes.

2. Essal y su zona de concesión:

Essal es una compañía que en los últimos 15 años ha estado comprometida no solo con la comunidad de Osorno, sino con todas y cada una de las 33 localidades donde provee el servicio de agua potable y tratamiento de aguas servidas. Prueba de lo anterior, es que del total de inversiones implementadas en el decenio 2009-2019, el 47% de ellas correspondía a lo exigido por el regulador. Mientras que el resto, 53%, fueron inversiones adicionales que hizo la compañía con foco en seguridad y operaciones.

ESSAL está ubicada dentro de las mejores compañías sanitarias en el cumplimiento de los planes de desarrollo, con un 86% de materialización de inversiones y concretamente en Osorno el 92%.

3. Incidente del día 11 de julio:

Lo sucedido el 11 de julio del año pasado fue un evento lamentable, imprevisto y desafortunado, que llevó a la comunidad de Osorno a tener durante 10 días cortes de agua y abastecimiento a través de camiones aljibes.

El corte de suministro de julio fue un hecho único, aislado y puntual en el contexto histórico del servicio que ha prestado ESSAL los últimos 15 años en la ciudad. En el episodio del pasado mes de julio en ningún momento se configura la reiteración, ya que se trata de un único hecho, cuyo inicio es el día 11 de julio.

Sin embargo, ante dicho episodio y pese a la percepción que haya quedado, la compañía hizo todo su esfuerzo y desplegó toda su capacidad técnica y de recurso, permitiendo recuperar la planta en un tiempo excepcional para estándares del sector.

Acciones e intervenciones claves:

El corte de suministro fue una medida inevitable ante una contingencia imprevista y ese protocolo evitó que la contaminación con combustible

llegara a la red de distribución, lo que de haber sucedido habría puesto en riesgo el consumo humano de agua por mucho tiempo.

A pesar de la magnitud de la emergencia, se logró realizar:

Un trabajo de limpieza y acondicionamiento que implicó la reconstrucción total de la planta en un tiempo récord para los estándares de la industria. No fue una simple limpieza, pues debieron cambiarse los componentes constitutivos de una planta de producción de agua potable.

En pleno desarrollo de la emergencia provocada por el corte del suministro, la compañía se fijó como principal objetivo la seguridad de los usuarios, realizando mediciones por sobre lo estipulado en la normativa, llegando a concretar 25 mil análisis muestrales en dicho periodo. Con ello se garantizó que ningún usuario viera afectada de ninguna forma su salud. Este desempeño fue mucho más intenso y eficiente que lo sucedido en Freirina en marzo de 2017, fecha en la cual se produjo una contaminación con hidrocarburo en la propia red de abastecimiento que tuvo a la ciudad con 38 días de agua contaminada. O a lo acontecido en agosto del año pasado en Puerto Octay, donde se cortó el suministro por 20 días a todos los vecinos, quienes por cierto no han recibido ni recibirán ninguna compensación por esta avería.

Desde el primer día los equipos de la sanitaria actuaron de acuerdo al Plan de Emergencia establecido con el regulador, el cual fue elaborado durante el primer semestre de 2019 con las autoridades locales: Intendencia, SISS, Seremi de Salud, Bomberos, Carabineros y Onemi.

Desde el primer día se operaron dos soluciones complementarias: se generaron ventanas de suministro en los hogares y se instalaron 233 estanques (de un total de 279), lo que supera en 7 veces más lo comprometido en el Plan de Emergencia.

Desde la perspectiva operacional, todos los procesos para limpiar de hidrocarburos se hicieron de forma redundante para evitar cualquier evento que retrasara la operación de puesta en marcha de la planta. Tal es el caso de los minerales necesarios para limpiar los filtros, los que se encargaron al proveedor de forma duplicada, ya que, si un camión que lo transportaba tenía algún accidente, venía otro en convoy inmediatamente detrás.

Resultados de la intervención:

La empresa sabe que nada de lo anterior mitiga la justificada percepción de nuestros clientes, pero sin duda ratifica el compromiso de cada uno de los trabajadores, profesionales y ejecutivos de la empresa para enfrentar responsablemente la crisis.

Se logró restablecer paulatinamente el servicio de agua potable al 100% durante el décimo día tras el incidente.

No se registraron reportes de enfermedades ni brotes epidémicos en ningún habitante de Osorno, como lo señaló la propia superintendencia de Salud.

Se logró reestablecer la planta en tiempo récord para los estándares de la industria.

4. Compensaciones:

En todo este proceso, el compromiso irrestricto de Essal con la comunidad se demuestra de forma clara en dos puntos: las Compensaciones y el Plan de Inversiones de los próximos cinco años.

La totalidad de las compensaciones representan 6.310 millones de pesos:

2.914 millones de pesos corresponden a las compensaciones establecidas por la ley de Protección al Consumidor artículo 25-A.

Además de forma inédita y expedita, se alcanzó un acuerdo con el SERNAC para someternos al recién incorporado Procedimiento Voluntario Colectivo, lo que sumó 3.005 millones de pesos adicionales en compensaciones (Artículo 3 (e)), lo cual para nuestros clientes residenciales significó en promedio, 6 meses sin pagar por el consumo de agua.

Finalmente, se acordaron otras compensaciones, entre las que se encuentran las de las Micro y Pequeñas Empresas y otras organizaciones, por 391 millones de pesos.

5. Plan de inversiones:

Essal presentó a la autoridad un plan para invertir recursos por un monto de más de 155 mil millones de pesos (25.000 de los cuales quedarán en Osorno), incorporando una mirada a largo plazo más allá del exigido por el regulador, con el objetivo de asegurar la continuidad y elevar los estándares de calidad del servicio.

Dicho plan supone la mejor garantía de que tanto Osorno como el resto de la zona de concesión contarán con el mejor servicio y compromiso con la comunidad.

Estos proyectos de inversión abarcan diferentes áreas con foco en la infraestructura, obras de seguridad, implementación de nuevas tecnologías, renovación de redes de agua potable y alcantarillado, y tratamiento de aguas servidas, entre otras. Todo esto ayudará a minimizar los riesgos operacionales en el futuro.

Durante los meses siguientes a julio de 2019, la empresa ha estado abocada en materializar las reparaciones y adecuaciones en sus plantas para que no se produzca ningún evento a los cuales está expuesta día a día, como todas las empresas sanitarias.

El robustecimiento de la Planta de Tratamiento de Agua Potable Caipulli, ubicada en Osorno, ha implicado a la fecha una inversión de 1.500 millones de pesos a los que se sumarán 2.500 millones adicionales durante el periodo 2020-2021.

Dentro de las obras que ya se han concretado en la Planta Caipulli con el objetivo de aumentar su capacidad y del estándar de operación están: la recuperación de la planta de filtros; nueva subestación eléctrica; reubicación del grupo generador; reforzamiento del sistema eléctrico o nuevo laboratorio.

Dentro de las inversiones planificadas a partir de este año se contempla la exploración de nuevas captaciones subterráneas en Ovejería y Pilauco, la renovación de redes de agua potable, ampliación de plantas de tratamiento de agua potable y planta de tratamiento aguas servidas; refuerzo de plantas elevadoras, impulsiones y emisarios.

La compañía también está realizando un esfuerzo adicional en inversiones en materia de recolección de aguas lluvias, ya que estas nos provocan a menudo rebalses en las canalizaciones de aguas servidas y la obstrucción de las plantas de tratamiento.

6. Compromiso de futuro:

La aplicación de la caducidad de la concesión en Osorno afectaría directamente a los propios osorninos. No solo porque ningún gestor futuro podrá prestar un servicio completamente infalible, sino porque en experiencias anteriores de caducidad, los periodos de transición han sido particularmente largos y dolorosos para los habitantes de las zonas concesionales respectivas.

En definitiva, el lamentable evento de julio 2019 pasó y fue doloroso para todos, pero sea cual sea el curso de las acciones políticas que se sigan en esta Cámara, nuestro compromiso de futuro con los osorninos es total y completo, por lo que continuaremos materializando nuestras inversiones comprometidas pensando siempre en el bienestar de nuestros clientes y comprometiéndonos a que un evento como este nunca más afecta a las operaciones de nuestra empresa.

El señor **Ricardo Toro Tassara** indicó: que conforme a lo establecido en el Plan Nacional de Protección Civil aprobado por Decreto Supremo N° 156, de 2002, del Ministerio del Interior, el Sistema de Protección Civil es el conjunto de organismos, servicios e instituciones tanto públicas como privadas, coordinado por la Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI), con el objeto de proteger a las personas y sus bienes ante amenazas de origen natural o antrópico. A su vez, los roles y funciones asignados a dicho Sistema a través del Plan Nacional de Protección y el Plan Nacional de Emergencia, aprobado por Decreto Exento N° 1437, de 2017, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, son los siguientes:

Mando de Autoridad: ejercido por las autoridades del Gobierno Interior Local, según la división territorial-administrativa (Nacional, Regional, Provincial, Comunal). Dentro de sus funciones es facilitar y apoyar las acciones de respuesta a través de la toma de decisiones, asesorados por el mando técnico y coordinador.

Intendente Regional
Gobernadores Provinciales

Alcaldes

Mando de Coordinación: Es ejercido por los Directores de Protección cuya función principal es coordinar el accionar de los Servicios Públicos, instituciones públicas y privadas y organismos que participan en el respectivo Sistema Regional de Protección Civil.

Director Regional de ONEMI.

Director Provincial de Protección Civil y Emergencias.

Encargados Comunales de Protección Civil y Emergencias.

Mando Técnico: Es ejercido por el organismo o institución que tiene relación directa con la variable del evento o incidente en desarrollo, ya sea por disposiciones legales o competencias técnicas. Su principal función es entregar las directrices y estrategias técnico-operativas que permitan responder adecuadamente frente a los diferentes eventos.

Expuesto lo anterior y en relación al accionar de ONEMI, en su rol de coordinador para afrontar la emergencia "Alteración de suministros Básicos", producto de la contaminación de los sistemas de producción y distribución de agua potable en la comuna de Osorno, señalar que esta se ejerció a través de las siguientes acciones:

1. En cuanto a la activación del Sistema de Protección Civil y el monitoreo del evento:

La activación se materializa una vez recibidos los antecedentes y verificados con los integrantes del Sistema Provincial de Protección Civil, el presente evento se define como "Alteración de suministros Básicos", el que comienza a ser informado a partir del día 11 de julio del 2019 por medio del Reporte N° 211, cuyo inicio de reporte detallados por la Dirección Regional de ONEMI Los Lagos se inicia a las 11:42 hrs., señalando como inicio del evento las 11:10, al sistema regional.

En tal ocasión y por medio de reporte indicado se informa, de acuerdo a lo informado por la fuente oficial, SISS y ESSAL que "Se produjo interrupción del agua potable en la comuna de Osorno, por falla en sistemas productivos".

Dado lo relevante de la información, esta fue verificada con el Jefe de Centro de Gestión Operativa de ESSAL Los Lagos, Don Jaime Segovia, quien instantes antes informara a la Oficina Regional de ONEMI Los Lagos de la citada anomalía en la aducción del sector del río Rahue, como mando técnico a nivel regional, lo que generó la correspondiente bajada de la información al sistema a través de los encargados de emergencia y protección civil Provincial y comunal. A partir de este aviso de ocurrencia de la emergencia, se procede por tanto, a la activación del Sistema de Protección Civil, para que este comience a operar de manera conjunta y coordinada, convocando, de conformidad a lo establecido en el Plan Regional de Emergencia, para la jornada del 11 y parte del 12 el correspondiente Comité de Operaciones de Emergencia (COE) provincial, el cual fue presidido por el Gobernador Subrogante, y que contó con la asistencia del representante de ESSAL, y la coordinación de ONEMI Regional. Dado el nivel de afectación, posteriormente se citarían a un COE Regional el que se activa durante la jornada de la tarde del mismo 12 de julio a las 18.10 hrs.

Los COE realizados fueron apoyados a través de la realización de mesas técnicas con el nivel nacional, según consta en actas adjuntas y realizadas el día 12 de julio del 2019.

Dentro de las acciones relevantes que fueron acordadas en los COEs señalados, cabe relevar los siguientes:

Se activa el plan de abastecimiento alternativo de agua potable.

Activación de los protocolos correspondientes de la empresa.

Con el transcurso de las actividades y acciones consecuentes, ESSAL indica que no ha sido posible restablecer el suministro, no existiendo claridad de los plazos de recuperación del servicio.

-Se complementa el apoyo en la distribución de agua a la población, con medios del municipio, del Ejército de Chile y particulares.

-Se convoca en jornada de la tarde del 12 de julio, al COE Regional presidido por el Intendente Regional.

-SEREMI de Salud informa de medidas complementarias de cuidado a la población, declarando además "Alerta Sanitaria para la comuna de Osorno" por medio de Decreto N° 28 de 12 de julio del 2019.

-ONEMI Los Lagos asume la coordinación del "Sistema alternativo de distribución de agua potable" para la comuna.

Sobre el monitoreo del evento, a la luz del Plan Nacional de Protección Civil y Plan Nacional de Emergencia, se realizó un monitoreo constante del evento en desarrollo conforme a los instrumentos de planificación establecidos en los citados planes.

2. En cuanto a la coordinación de la Respuesta:

En virtud de lo señalado ONEMI Los Lagos en cumplimiento de sus tareas, realiza la coordinación del "Sistema alternativo de distribución de agua potable" para la entrega de Agua a la comuna de Osorno, con 49.000 clientes, con los medios y recursos participantes en la emergencia; como ESSAL, Ejército de Chile (Regimiento Arauco), Municipio de Osorno y medios externos, entre los que destacan municipios, empresas y particulares, a fin de atender las necesidades de la población, como de centros hospitalarios, comercio y otros.

Para la coordinación de los recursos puestos a disposición en el cumplimiento de la tarea de distribuir agua, se conformó un Puesto de Mando Unificado (PMU), instalación que bajo la dirección de ONEMI Los Lagos materializó la coordinación de la respuesta en el abastecimiento, contando para ello con el apoyo directo del Cuerpo de Bomberos de Osorno y Gobernación Provincial de Osorno (Encargado Provincial de Emergencias), integrando de manera presencial y permanente recursos humanos y técnicos de estas instituciones además del Ejército de Chile,

Carabineros, Municipalidad de Osorno, ESSAL, SEREMI de Salud, ONG DRON SAR Chile, ONG SAR Chile, como así también a otras organizaciones de voluntariado.

Las principales tareas de este organismo fueron:

Apoyo en la coordinación del proceso de entrega de agua por sistema alternativo. Coordinación del levantamiento de la afectación, zonificación y priorización en la entrega, levantamiento y certificación de punto de entrega (pozos y otros).

Levantamiento, estado operacional y niveles de puntos de distribución (estanques).

-Seguimiento de control de distribución de camiones, revisión y certificación sanitaria y empadronamiento de vehículo de distribución en la zona.

ONEMI ejerció su rol de coordinación en la etapa de la respuesta a través del PMU, tomando conocimiento de las capacidades y recursos disponibles, evitando la superposición de esfuerzos y medios de abastecimiento. En ese sentido, para coordinar adecuadamente la entrega de agua potable a la población, se estructuraron 4 sistemas, a saber:

- Sistema ESSAL.
- Sistema I. Municipalidad de Osorno.
- Sistema Ejército de Chile. Sistema Externos.

3. En cuanto a la operacionalización:

La atención de esta emergencia - considerada de carácter sectorial - se abordó en base a los dos principios básicos en el ámbito de protección civil: el uso escalonado de los medios y la ayuda mutua. Además, dicha situación se coordinó con recursos locales y regionales, mediante el trabajo sostenido de los organismos del sistema regional, a través de las reuniones permanentes del Comité Regional de Operaciones de Emergencia (COE).

En la ejecución del proceso estructurado para el abastecimiento alternativo de agua potable, se consideró:

-Equipos de control de acceso a la zona por parte de Carabineros, como vigilancia policial a los puntos de abastecimiento.

-Fiscalización sanitaria por parte de la SEREMI de Salud, tanto en el control de acceso como en terreno.

-Fiscalización de la calidad del agua y estado de sanitación del vehículo conforme al decreto 41, del Ministerio de Salud.

-Fiscalización operacional por parte de la SISS y voluntariado al proceso de reposición de agua, y al funcionamiento general de la reposición.

-Equipos de respuesta inmediata a sectores no atendidos, y detectados en la fiscalización coordinada por el PMU para atención circunstancial e inmediata, realizada por tres equipos acondicionados por el Ejército con medios provistos por ONEMI Los Lagos.

-En el desarrollo de lo detallado, correspondió a Carabineros con 14 controles desplegados, direccionar a los vehículos no enrolados por ESSAL, Ejército y Municipio, a la plaza de Osorno, a fin de enrolarlos, confirmar su somatización y calidad del agua.

Respuesta a contingencias.

En relación a la asignación de misión y recorrido, como el registro de ingreso a la zona, correspondió al Puesto de Mando Unificado PMU. Estos recursos coordinados por el PMU consideraron:

ESSAL: 60 camiones y 132 puntos de entrega (138 puntos).

-Municipio de Osorno: 10 Camiones y 72 puntos de entrega.

-Ejército: 13 camiones.

-Aportes externos: 43 camiones de diversas capacidades entre 10.000 a 30.000 lts.

Cabe informar también, que las instalaciones críticas que fueron atendidas por el PMU por medio de los componentes del sistema estuvieron:

Hospital San José

-6 CESFAM

2 CECOF

2 CEAM

Cárcel entre otros.

Respecto del agua entregada, esta se detalla en cuadro estadístico elaborado por el PMU con apoyo del Cuerpo de Bomberos de Osorno, el que se adjunta.

Del mismo modo y en cuanto a otros recursos gestionados a través de la Dirección Regional de ONEMI a solicitud del Municipio, cabe señalar que conforme a informe ALFA N°2 de julio 2019, son los siguientes:

-2 camiones aljibes, los que se sumaron al pulí de trabajo del municipio.

-1.331 lts de agua embotellada (13.332 bot 1.6 lts).

Por último, cabe establecer que según dan cuenta los reportes de la emergencia por "Alteración de suministros básicos", que acompañan al presente informe, en la atención del evento participaron: : Intendencia Regional de los Lagos, Gobernación Provincial de Osorno, I.M. de Osorno, Superintendencia de Servicios sanitarios, SEREMI de Medio Ambiente, SEREMI de Salud, SEREMI de MOP, el SEREMI de Educación, Ejército de Chile con Regimiento Arauco, Carabineros de Chile, PDI, SEC y Bomberos de Osorno. La Gestión que además ha sido dirigida y

coordinada en los distintos Comités Operacionales de Emergencias (COE) llevados a cabo con motivo de la presente emergencia, presididos por el Intendente de la Región.

4. Sobre el alertamiento:

En primer lugar, se debe indicar que durante el peak de la emergencia en Osorno, 49 mil usuarios, es decir, alrededor de 180 mil personas, no contaban con el servicio de agua potable provisto por la empresa. En este contexto, el Ministerio de Salud declaró alerta sanitaria, medida que le entregó atribuciones a la Seremi de Salud para que tomara todas las medidas que fuesen necesarias para poder asegurar a la población el consumo de agua de calidad y segura, ante el riesgo de falta de este vital elemento.

Para la respuesta, se contó con un sistema alternativo de distribución de agua con camiones, estanques y entrega casa a casa, además del apoyo de empresas locales de captación de agua potable de forma independiente que prestaron colaboración. De igual forma, la propia empresa fue la que realizó las labores para dar solución al problema operativo de su planta.

Finalmente podemos informar que ONEMI cuenta con una Sistema de Gestión de Emergencias de conformidad a la norma internacional ISO 22320, la cual establece procedimientos e instructivos para las acciones operativos de respuesta. En particular, sobre el monitoreo de incidentes aplican los procedimientos "Monitoreo Modo Vigilancia Regional" (PO-MAC-OiR) y "Monitoreo de Emergencias Regional" (PO-MAC-02R), los cuales se adjuntan a este informe.

La señora **Susana Nahuelpan**, representante de las Ferias, relató que: somos representante de la feria de los Andes soy la secretaria y mi compañera que me acompaña es la tesorera la Señora. Alba Antigual.

Primeramente entrego las disculpas de Don Luis Nelson Angulo que es el presidente de la agrupación feria de los Andes Rahue Alto Osorno, dando sus excusas por no poder asistir ya que tuvo problemas personales y de salud.

Comienzo dando a conocer cuando se inició nuestra feria: Se formó en una constitución de echo en el año 1980, hace 40 años y nos constituimos el 15- 07- 2008 con personalidad jurídica N° 1954 -F como Agrupación de Comerciantes.

Somos un grupo de comerciantes de la feria de los Andes apartados de 2 Ferias que quedan en el centro de nuestra ciudad y muchos socios que trabajan son Adultos Mayores.

La población de Rahue Alto tiene tanta gente como la de Rahue Bajo ya que nuestra feria ya está establecida con comerciantes, la mayoría Adulto Mayor son el 90 % mujeres que son jefas de hogar, siendo el 90% Mapuche Huilliche que trabajan y llevan el sustento a sus hogares.

Nuestra feria consistió en: Verdulería, artesanos, zapatería en reparación, costurería, ventas en ropa, peluquería, siendo muchas las personas de distintas ferias que fueron afectadas en su economía y su dignidad como pequeños emprendedores.

Con el corte de agua en Osorno el 11 de Julio del 2019 primeramente nuestra feria no fue abastecida de agua nuestro presidente Don Luis Angulo solicitó un estanque pero no hubo respuesta a dos cuerdas de nuestra feria instalaron estanques de agua y nuestra feria no tuvimos ese servicio ya que el agua es esencial para las verduras y los baños públicos.

Fueron más de 10 días que no tuvimos ayuda ni se acercaron ninguna autoridad, sabíamos por los medios de comunicación que venían ministros a la ciudad de Osorno pero nadie se acercó ni de Essal se hicieron presente, hasta el día de hoy no lo han hecho. Ya que las pérdidas fueron para todas las ferias y mucha gente. Principalmente nuestra feria los Andes.

Somos un grupo de 22 comerciantes tuvimos pérdida, ya que la gente no compraba ni iba a la feria ni los baños públicos se podían utilizar por falta de agua.

Tuvimos pérdida en mucha mercadería en verduras y ventas de los comerciantes, se tuvo que cerrar la feria por higiene por los 10 días del corte de agua, porque la mayoría de la gente andaba preocupada en recolectar agua y bajaron las ventas en todo los ámbitos, fue devastador.

Cada comerciante su ganancia era de 80.000 mil diario y esos días no hubieron ventas por cierre de la feria.

Se hicieron los reclamos y reunimos los papeles por medio de la Cámara del Comercio y se entregó los documentos a Essal.

El 7 de agosto nuestro presidente Don Luis Angulo tuvo reuniones con Don Carlos Martínez abogado representante de Essal, llegando a un acuerdo de palabra ya que nos bajamos a 20.000 mis pesos diario por 10 días, siendo 22 socios que llega a la suma en total de \$ 4.400.000 mil pesos.

Don Luis Angulo nos comunicó que habían llegado a un acuerdo para el 15 de diciembre y sería el pago de la suma conversada. Han pasado estos meses y nadie ha dado alguna solución.

Cada comerciante se confió en esos pagos y se endeudaron para seguir trabajando y no ha habido ninguna respuesta además hay deudas sin pagar y préstamos que pidieron para solventar sus negocios, algunos no han seguido y han cerrado sus negocios.

Hemos llegado a este lugar. Agradecemos la invitación a esta reunión pero necesitamos una solución que cumplan con lo conversado y que cumplan con los pequeños emprendedores que es su trabajo y llevan el sustento a sus hogares y que cumplan con lo acordado con Essal.

Como representantes de la Feria de los Andes de Osorno hemos llegado a este lugar por aporte de cada socio de la feria para costear nuestros pasajes, porque para ellos es importante que Essal responda. Ya que nosotras también hemos dejado de trabajar para asistir a esta reunión y dejar nuestro reclamo contra Essal. Que pueda haber alguna solución para cada persona que trabaja en las ferias en general.

Les pedimos a ustedes Diputados, que puedan hacer algo por esos pequeños emprendedores ya que cada sueño de cada emprendedor es surgir y tener una mejor calidad de vida, para ellos y sus familias.

El señor **Francisco Muñoz**, Seremi de Economía de la Región De Los Lagos, expresó que: el proceso compensación PYMES Osorno fue el siguiente :

1. ANTECEDENTES.

La ciudad de Osorno se vio afectada por un masivo corte de agua, luego de un vertimiento de petróleo (1.100 litros) que alcanzó la planta de procesamiento de agua potable de Essal, afectando a cerca de 47.500 mil clientes de la ciudad.

2. FECHA INTERRUPCIÓN SUMINISTRO.

Jueves 11 de julio al domingo 21 de julio de 2019.

3. CRONOLOGÍA PARA GESTIÓN DE COMPENSACIÓN A MIPYMES.

A.- 15 julio 2019: El ex Ministro de Economía Juan A. Fontaine, anuncia medidas de compensación a consumidores finales a través del inicio del procedimiento voluntario colectivo.

<https://www.economia.gob.cl/2019/07/15/sernac-buscar-compensaciones-para-los-consumidores-afectados-por-corte-de-agua-en-osorno.htm>

B.- 22 julio 2019: El ex Ministro de Economía Juan A. Fontaine, anuncia instancias de indemnización a MIPYMES por los perjuicios y pérdidas sufridas durante el tiempo que estuvieron sin agua potable. Se comunica la conformación de mesa de trabajo entre representantes de Mipymes afectadas, la sanitaria y el Ministerio de Economía quien tendrá el **rol de facilitador** entre las partes.

<https://www.economia.gob.cl/2019/07/22/ministerio-de-economia-y-sernac-verificaran-cumplimiento-de-descuentos-automaticos-y-exigiran-compensaciones-por-danos-adicionales.htm>

C.- 25 de julio 2019:

La 1ª. sesión fue encabezada por el Subsecretario de Economía y participaron el Director Nacional del Sernac, Pdte. de la Cámara de Comercio y por Ejecutivos de la Empresa Sanitaria Essal.

Resultado: Se acuerda que el período de inscripción en catastro será a partir del 26 de julio de 2019 hasta el 9 de agosto, a través de dos modalidades;

- 1.- Registro de formulario online (banner en la página www.economia.cl)
- 2.- Formulario papel dispuesto en el Centro de Negocios de Sercotec, en las oficinas de la Cámara de Comercio y Banco Estado.

D.- 06 de agosto 2019: La 2ª. sesión participa el Subsecretario de Economía, Intendente Regional, Senador de la República, Sr. Iván Moreira, el Gobernador de Osorno, el Seremi de Economía, los Directores de Servicios Sercotec, Sernac y Sernatur, el Pdte. Cámara de Comercio, el Pdte. del Barrio Comercial Lynch, el Pdte. de la Feria Municipal y Ejecutivos de ESSAL.

Resultado: Se realiza reporte de estado de avance del registro de inscripción y se acuerda extender el proceso de catastro hasta el 23 de agosto de 2019.

E.- 27 de agosto 2019: La 3ª. sesión participa el Subsecretario de Economía, el Seremi de Economía, el Pdte. Cámara de Comercio, el Pdte. del Barrio Comercial y Ejecutivos de ESSAL.

Resultado: En esta reunión el Subsecretario de Economía entrega resultados obtenidos en el catastro, en la que 556 empresas declararon perjuicios por el corte de suministro de agua potable.

F.- 02 de octubre de 2019: La 4ª. sesión fue encabezada por el Seremi de Economía y participaron el Coordinador de la División Empresas de Menor Tamaño del Ministerio de Economía, el Pdte. Cámara de Comercio, el Pdte. del Barrio Comercial Lynch y Ejecutivos de ESSAL.

Resultado: En la reunión se entregan los avances y se evaluaron los procesos posteriores a la inscripción de la ficha de afectación. Proceso de pagos de compensación a Mipymes afectadas.

Como se mencionó anteriormente, el Ministerio de Economía, la Cámara de Comercio de Osorno y la Empresa Essal, conforman una mesa de trabajo para coordinar el proceso de compensaciones para las Mipymes afectadas por el corte de suministro de agua potable. En esta mesa se dejó establecido que el **Ministerio de Economía asume un rol de facilitador.**

Descripción de catastro de Mipymes afectadas

Este catastro fue elaborado en base a la información obtenida a través de formulario de inscripción iniciado desde el viernes 26 de julio hasta el 23 de agosto de 2019, el cual se desarrolló en forma presencial en Centro de Negocios y en la Cámara de Comercio, y de forma electrónica en el sitio web del

Ministerio de Economía. Además, se realizó verificación de información tributaria con el Servicio de Impuestos Internos-SII.

El catastro tuvo por objetivo:

N° EMPRESAS CATASTRADAS	556	
SEGÚN TAMAÑO 2019 / SII		
Tamaño	N°	%
MICRO	399	72%
PEQUEÑA	53	10%
MEDIANA	4	1%
GRANDE	0	0%
Sin info tributaria/Informales	100	18%
% INICIO DE ACT EN SII	86%	

1. Identificar a las empresas afectadas por el corte de suministro de agua en Osorno.

2. Cuantificar el daño económico generado, identificando pérdidas por daño emergente y lucro cesante en las empresas de menor tamaño.

- El total de **pérdidas declaradas** ascendieron a **\$1.295.377.898 millones de pesos**.
- Gran proporción de estas pérdidas correspondieron a ventas no efectuadas durante la emergencia sanitaria 74.8% (\$968.333.643 por lucro cesante), pérdidas en mercaderías 12.7% (\$163.867.286) y en otros un 12,6% (\$163.176.969).
- A días de la emergencia, el Ministerio de Economía, destino a Osorno 2 profesionales de la División de Empresas de Menor Tamaño, con el propósito de coordinar la difusión, aplicación del catastro y la consolidación de sus resultados en una base de datos.

RESULTADOS PROCESOS COMPENSACIÓN. (Información proporcionada por Empresa Essal el 17 de Enero del 2020).

Estado de avance de proceso de compensación a enero de 2020		
Se contactó a la empresa (*)	586	100%
Empresa entregó antecedentes a Essal	300	51%
Se envió propuesta a la Empresa	288	49%
Empresa aceptó la propuesta	236	40%
Se pagó a la empresa y recibió conforme (**)	236	40%

Observaciones del proceso de compensación

- **Aquellos clientes que no se declaren conformes con la propuesta de ESSAL pueden iniciar acciones judiciales.**
- **Se encuentra pendiente reunión entre autoridades ministeriales y ejecutivos de Empresa Essal para evaluar y verificar el proceso de compensación de Mipymes afectadas por corte de suministro de agua potable (Se retrasa por la contingencia país que todos conocemos)**

IV. INICIATIVAS DE FOMENTO ASOCIADAS A CRISIS SANITARIA

SERCOTEC				
FECHA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	COBERTURA	PRESUPUESTO (M\$)
24 y 25 de Agosto	Feria de emprendedores "Compra local" en Mall Portal Osorno con llamado a inscripción a usuarios del Centro de Desarrollo de Negocios (CDN)	Facilitar la comercialización de productos de microempresarios e incentivar a la ciudadanía al consumo de productores locales.	30	7.000
9 al 30 de agosto	Jornadas de coaching	Motivar a emprendedores en superación de la crisis y generar redes y canales de comercialización	315	5.254

SERNATUR				
FECHA	ACTIVIDAD	OBJETIVO	COBERTURA	PRESUPUESTO (M\$)
Agosto	Diseño e impresión de 10.000 ejemplares mapa turístico de la Provincia de Osorno	Difundir atractivos y servicios turísticos de la Provincia de Osorno	10.000	1.573
27 de septiembre	Feria de productos e información turística con motivo de la conmemoración del Día Internacional del Turismo	Promoción de las bondades turísticas y gastronómicas de las 7 comunas de la Provincia de Osorno	2.200	3.998
Octubre, noviembre y diciembre	Plan de medios promoción Provincia de Osorno	Promoción de los principales atractivos turísticos de la Provincia en diarios de Osorno, cápsulas de videos, medios digitales y redes sociales.		9.000
Septiembre y Octubre	Apoyo a la Gestión y planificación Local	Asistencia técnica a funcionarios Municipales a través de seminario taller para la elaboración de PLADATUR	14	5.000

V. MEDIOS DE VERIFICACIÓN COMUNICACIONALES.

Información y difusión en redes sociales, radios provinciales, portales web y prensa escrita:

<https://twitter.com/SeremieconomiaX/status/1154803805684264960> (Twitter Seremi de Economía Los Lagos, Formulario de Compensación)

<https://twitter.com/SeremieconomiaX/status/1156611307086458880> (Radio El Conquistador de Osorno, Entrevista Seremi de Economía)

<https://twitter.com/SeremieconomiaX/status/1156378285502291968> (Radio Sago, Entrevista en vivo Seremi de Economía)

<http://portal.nexnews.cl/showN?valor=c8c7r> (Diario El Austral de Osorno, "Se encuentra disponible formulario para comercio afectado por el corte de agua")

<https://www.vertice.tv/noticia/actualidad/2019/07/abrieron-inscripcion-para-que-empresas-afectadas-por-el-corte-de-agua-en-osorno-sean-compensadas> (Vertice TV, "Abrieron inscripción para que empresas afectadas por el corte de agua en Osorno sean compensadas")

<https://elquellonino.cl/2019/07/26/formulario-para-empresas-afectadas-por-corte-de-agua-en-osorno-ya-se-encuentra-disponible/> (Portal El Quellonino, "Formulario para empresas afectadas por corte de agua en Osorno ya se encuentra disponible")

<https://www.radiosago.cl/subsecretario-de-economia-llegara-a-osorno-para-coordinar-compensaciones-por-corte-de-agua/> (Radio Sago, "Subsecretario de Economía llegará a Osorno para coordinar compensaciones por corte de agua")

<http://portal.nexnews.cl/showN?valor=c9r0z> (Diario El Austral de Osorno, "El subsecretario de Economía se reúne con comerciantes para iniciar un plan de fomento")

<https://www.facebook.com/radioelconquistadorloslagos/videos/957226027957668/> (Radio El Conquistador, Entrevista en vivo Seremi de Economía)

<https://www.radiosago.cl/este-viernes-finaliza-plazo-para-que-pymes-informen-perdidas-monetarias-durante-corte-de-agua-en-osorno/> (Radio Sago, "Este viernes finaliza plazo para que pymes informen pérdidas monetarias durante corte de agua en Osorno")

https://www.soychile.cl/Osorno/Sociedad/2019/08/22/612013/Empresas-afectadas-por-corte-de-agua-en-Osorno-podran-enviar-formulario-de-compensacion-hasta-manana.aspx?utm_source=twitter&utm_medium=ttr&utm_campaign=Followers (Portal Soy Osorno, "Empresas afectadas por corte de agua en Osorno podrán enviar formulario de compensación hasta mañana")

<http://www.semanariolocal.cl/archivos/37968> (Portal Semanario Local, "Ministerio De Economía Llama A Empresas Afectadas Tras Corte De Agua En Osorno A Completar Formulario Para Compensación")

CHILE

<http://diariopuertovaras.cl/resultados-empresas-afectadas-tras-corte-agua-osorno/> (Portal Diario Puerto Varas, Resultados empresas afectadas tras corte de agua en Osorno)

<https://www.cooperativa.cl/noticias/pais/region-de-los-lagos/osorno-microempresarios-justifican-perdidas-por-corte-de-agua-para/2019-09-28/093418.html> (Radio Cooperativa, Osorno: Microempresarios justifican pérdidas por corte de agua para compensación de ESSAL)

<https://www.radiosago.cl/essal-dara-mas-plazo-para-que-pequenos-empresarios-reciban-compensaciones-tras-crisis-sanitaria/> (Radio Sago, “Essal dará más plazo para que pequeños empresarios reciban compensaciones tras crisis sanitaria)

<http://portal.nexnews.cl/showN?valor=codrt> (Diario El Austral, “ Pago de compensaciones de Essal a comerciantes parte la otra semana”)

INTERVENCIONES REALIZADAS POR AUTORIDADES Y ORGANIZACIONES CIVILES, EL DIA 10 DE ENERO DE 2020, EN LA CIUDAD DE OSORNO.

El señor **Jaime Bertín**, Alcalde de Osorno, explica que la Emergencia Sanitaria Osorno: la provocó Essal, con fecha: desde el 11 de julio del 2019. Añade que los afectados fueron toda la población, es decir hogares particulares, servicios públicos, comercio, etc. Por un periodo de afección: 10 días.

Dice que la reacción Municipio, fue que el 17 de julio del 2019 se presentó Querrela Criminal en contra de quienes hayan sido responsables del masivo corte de agua potable.

Asumieron un rol protagonista para mermar las carencias que vivimos producto de la falta del vital elemento en general en todos los domicilios de la ciudad: comerciales — servicios públicos y hogares particulares.

Gestionaron donaciones de municipios de las regiones de Los Ríos y Los Lagos, y de privados, todo con tal de superar una de las crisis sanitarias más graves que vivimos en los últimos 59 años, tras el terremoto del año 60.

Aclara que los gastos Municipales por Emergencia: \$56.705.744 pesos. Reconoce apoyo de cientos de personas que marcaron presencia con ayuda concreta en esos días tan difíciles. A personas anónimas; a los municipios de las regiones de Los Lagos (Chiloé) y Los Ríos; a la comunidad organizada y gremial; voluntariados; iglesias, líderes sociales; empresas privadas y a los medios de comunicación.

Sinceró las cifras de Gastos Fondos Municipio \$43.968.766 por concepto de: adquisición 78 estanques de agua de distintas capacidades; combustible de los 26 móviles que estuvieron trabajando de forma extraordinaria por la Emergencia; materiales de ferretería; agua envasada; recurso Humano; entre otros.

Añade que los Gastos del Departamento Educación \$4.394.668 por concepto de: adquisición 5 estanques de agua y materiales de conexión; adquisición de Agua Envasada para Establecimientos; recurso Humano; entre otros.

Finalmente, sostiene que los Gastos Departamento Salud \$8.342.310 por concepto de: adquisición estanques de agua y materiales de conexión; adquisición Bidones de Agua Envasada para Establecimientos; Análisis de Agua y Equipos de Medición de Agua; y recurso Humano.

El señor **Francisco Muñoz**, seremi de Economía de la Región de los Lagos; comenta que la ciudad de Osorno se vio afectada por un masivo corte de agua, luego de un vertimiento de petróleo (1.100 litros) que alcanzó la planta de procesamiento de agua potable de Essal, afectando a cerca de 47.500 mil clientes de la ciudad.

Dice que la fecha interrupción suministro fue Jueves 11 de julio al domingo 21 de julio de 2019.

Luego explica la cronología para gestión de compensación a PYMES de la siguiente forma:

A. 15 julio 2019: Ministro de Economía Juan A. Fontaine medidas de compensación a consumidores finales a través del inicio del procedimiento voluntario colectivo.

<https://www.economia.gob.cl/2019/07/15/sernac-buscar-compensaciones-para-los-consumidores-afectados-por-corte-de-agua-en-osorno.htm>

B. 22 julio 2019: Ministro de Economía Juan A. Fontaine anuncia instancias de indemnización a MIPYMES por los perjuicios y pérdidas sufridas durante el tiempo que estuvieron sin agua potable.

<https://www.economia.gob.cl/2019/07/22/ministerio-de-economia-y-sernac-verificaran-cumplimiento-de-descuentos-a-automatizados-y-exigiran-compensaciones-por-danos-adicionales.htm>

C.- 25 de julio 2019 (Santiago): 1° sesión liderada por el Subsecretario de Economía Ignacio Guerrero con la participación del Director Nacional del Sernac Lucas Del Villar, representante de la Cámara de Comercio de Osorno Horacio Carrasco y ejecutivos de la empresa sanitaria Essal. Se establece período de inscripción entre viernes 26 de julio al 23 de agosto de 2019.

D.- 02 de agosto 2019 (Osorno): 2° sesión liderada por el Subsecretario de Economía, Intendente regional Harry Jürgensen, Senador de la República Iván Moreira, Gobernador de Osorno Daniel Lilayú, Seremi de Economía Francisco Muñoz, Directores de Servicios Sercotec, Sernac, Sernatur, Presidente Cámara de Comercio de Osorno Juan Horacio Carrasco, Presidente del barrio comercial Lynch Mario Uribe, Presidente Feria Municipal Osorno Mario Montes y ejecutivos de ESSAL. Se dispuso un banner en la página www.economia.cl para que los afectados se registraran en un formulario y se incorporaran al proceso de compensación. Además, el formulario estaba físicamente en el Centro de Negocios de Sercotec en Osorno y en las oficinas de la Cámara de Comercio de Osorno y Banco Estado de Osorno.

E.- 27 de agosto 2019 (Osorno): 3º sesión liderada por el Subsecretario de Economía, Intendente regional, Seremi de Economía, presidente Cámara de Comercio de Osorno, Presidente del barrio comercial Lynch y ejecutivos de ESSAL. En esta reunión el subsecretario de Economía entrega los resultados obtenidos en el catastro, en la que 556 empresas declararon perjuicios.

F.- 4º sesión (Osorno): 02/octubre/2019.- Mesa liderada por el Seremi de Economía Francisco Muñoz, Jefe división empresas de menor tamaño Abel Benitez, Presidente Cámara de Comercio Osorno Juan Horacio Carrasco, Presidente del barrio comercial Lynch Mario Uribe y ejecutivos de ESSAL. En la reunión se entregan los avances y se evaluaron los procesos posteriores a la inscripción de la ficha de afectación. Primeros pagos de compensación. Ampliación de recepción de documentos por parte de la sanitaria, hasta el 30 de octubre.

<https://www.radiosago.cl/essal-dara-mas-plazo-para-que-pequenos-empresarios-reciban-compensaciones-tras-crisis-sanitaria/>

II. RESULTADOS PROCESOS DE INCRIPCIÓN, PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES Y COMPENSACIÓN.

Acciones	Cantidad	Porcentaje (%)
Empresas contactadas (*)	586	100
Empresas entrega de antecedentes	251	43
Empresas reuniones con ESSAL	183	31
Propuesta ESSAL a Empresa	177	30
Aceptación de propuesta	127	22
Recepción conforme pago a empresa	105	18

(*) 63% micro empresas, 21% pequeñas empresas, 2% medianas empresas

El señor **Nicolas Castillo**, Director Regional del Sernac, se refiere a que el universo de consumidores afectados: 47.519 clientes. Acota que los reclamos ingresados al sistema de mediación SERNAC asociados a la materia señalada: 1.070 reclamos.

Relata que entre el 11 de julio y el 20 de julio de 2019 se produjo la interrupción injustificada de servicio de suministro de agua potable. El origen de los hechos se produjo cuando ESSAL reportó la contaminación de agua con combustible (petróleo), evidenciada en su proceso productivo de agua potable originada en la planta de tratamiento ubicada en la localidad de Coipulli por falla atribuible a la propia empresa debido a una mala maniobra de un operario suyo.

Dicha contaminación reportada a la Superintendencia de Servicios Sanitarios, llevó a la empresa a suspender el suministro en la ciudad de

Osorno para proceder con los trabajos que permitan restablecer el suministro seguro de agua no contaminada.

Plantea que los principales hitos de la gestión del Procedimiento Voluntario Colectivo son: el 15-07-2019 SERNAC dicta Resolución Exenta N°476, comunica inicio del PVC; el 17-07-2019 ESSAL acepta participar en el PVC; el 25-07-2019 Se inicia etapa de audiencias, hasta la audiencia del 20-11-2019; el 17-10-2019 Propuesta de solución del proveedor, susceptible de Consulta ciudadana. En esta etapa ESSAL propone diferenciar entre quienes estuvieron 6, 8 o 10 días sin servicio de agua potable.

Menciona que desde el 21-10-2019 al 30-10-2019, se realiza un período de Consulta ciudadana. La comunidad rechaza la propuesta inicial diferenciada por cantidad de días y masivamente señalan que la mayoría estuvo 10 días sin agua y además que el retorno del servicio no estuvo exento de problemas de calidad. En consecuencia, SERNAC solicita a ESSAL una segunda propuesta y la empresa se obliga a aumentar el monto a compensar en 740 millones adicionales a la propuesta original.

Expresa que los principales hitos de la gestión de la Dirección Regional de SERNAC de Los Lagos: el día 11 de julio de 2019: SERNAC Región de Los Lagos envió oficio n° 447 a Gerencia General de ESSAL solicitando información por art 58 sobre corte de servicio; el día 17 de julio: SERNAC Región de Los Lagos envía equipo de funcionarios para apoyar atención de público por esta materia en Oficina Municipal del Consumidor; el día 7 de agosto el Sernac Región de Los Lagos y equipo profesional de Dirección Nacional de SERNAC, junto al Seremi de Economía de Los Lagos, se reúne con Cámara de Comercio de Osorno y demás autoridades para analizar impacto y propuestas de solución. Se reúnen con prensa, autoridades locales, dirigentes y Asociación de Consumidores de Osorno; el día 23 de agosto: SERNAC Región de Los Lagos envía equipo de funcionarios para apoyar atención de público por esta materia en Población Schilling; el día 4 septiembre: SERNAC Región de Los Lagos envía equipo de funcionarios para apoyar atención de público por esta materia en Oficina Municipal del Consumidor; el día 26 septiembre: SERNAC Región de Los Lagos envía equipo de funcionarios para apoyar atención de público por esta materia en sector Francke; el día 18 octubre: Director Nacional de SERNAC concurre a Osorno junto a Dirección Regional para informar a prensa, autoridades y comunidad la propuesta entregada por ESSAL y el proceso de consulta ciudadana; el día 21 octubre el SERNAC Región de Los Lagos envía equipo de funcionarios para apoyar atención de público por esta materia en Oficina Municipal del Consumidor; el día 22 octubre: SERNAC Región de Los Lagos envía equipo de funcionarios para apoyar atención de público por esta materia en Junta de Vecinos sector Francke; el día 28 octubre el SERNAC Región de Los Lagos envía equipo de funcionarios para apoyar atención de público por esta materia en Villa Cautin; el día 29 octubre el SERNAC Región de Los Lagos envía equipo de funcionarios para apoyar atención de público por esta materia en Oficina Municipal del Consumidor; el día 30 octubre el SERNAC Región de Los Lagos envía equipo de funcionarios para apoyar atención de público por esta materia en Oficina Municipal del Consumidor; y el día 22 noviembre el Sernac Región de Los Lagos se reúne con prensa y autoridades locales,

además de Asociación de Consumidores de Osorno para dar cuenta de gestión realizada.

Tras la realización de la consulta, la propuesta se mejora sustancialmente, de conformidad a lo solicitado por los consumidores.

Así, de las 3 mil observaciones recibidas, un 32% señaló estar de acuerdo con la propuesta, y un 29% en desacuerdo. No obstante, un 39% de los comentarios, si bien no se pronunciaban directamente respecto a lo propuesto, planteaban una serie de situaciones que los habían afectado, principalmente plazos más extensos sin agua, o agua turbia o de dudosa calidad, que la hacía inutilizable tras la restitución del servicio.

Tras las exigencias realizadas por la Asociación de Consumidores de Osorno, luego de los resultados antes señalados, ESSAL ofreció a los 47.519 clientes afectados, entregarles -adicional a la compensación inicial- una indemnización equivalente a 10 días de corte de suministro, lo que en términos monetarios se tradujo en \$63.250 de reembolso en futuras cuentas de agua.

Propuesta de Empresa de Servicio Sanitarios Los Lagos S.A.

1.- ESSAL se obligó a restituir:

1.1.- El monto único y total de 3.005.563.201-., con la finalidad de indemnizar y compensar de manera íntegra y completa, a todos los consumidores residenciales de la ciudad de Osorno por la totalidad de las consecuencias adversas derivadas de las suspensiones o interrupciones de servicio de suministro de agua potable, todo ello de conformidad a lo dispuesto en el artículo 25 A inciso 3°, en relación con el artículo 3°, inciso 1°, letra e), ambos de la Ley N° 19.496.

1.2.- ESSAL declara haber restituido el monto único y total de \$ 2.121.000.000- a todos los consumidores residenciales de la ciudad de Osorno, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 25 A inciso 2° de la Ley N° 19.496, esto es, por concepto de indemnización directa y automática a los consumidores afectados.

1.3.- El monto total por concepto de "costos de reclamo", que ESSAL se compromete a restituir, asciende a \$ 7.901.254-.

1.4.- Monto por cada consumidor residencial: \$ 63.250-.

1.5.- Monto total que ESSAL se obliga a restituir: \$ 5.134.464.455.- cumplir con los requisitos del artículo 54 P de la Ley N° 19.496.

Principales resultados

1. Compensación automática, artículo 25 A, ley 19.496.

TIPO CLIENTE	Nº CLIENTES	MONTO 25 A (\$)
NO RESIDENCIAL	2.521	\$793.452.268
RESIDENCIAL*	47.519	\$2.121.000.000
TOTAL	50.040	\$2.914.452.268

*Compensación automática residencial cubrió en promedio 2,8 meses de facturación de junio.

2. Compensación adicional al artículo 25 A

Antes de consulta	Adicional tras consulta	Total
\$2,263,403,697	\$742,000,159,504	\$3,005,563,201

3. Compensación PVC

25 A total arranques	25 A residencial	PVC	Subtotal residencial	Total global
\$2.914.113.644	\$2.121.000.000	\$3.005.563.201	\$5.126.563.201	\$5.919.676.845

4. Compensación por costo de reclamo

Compensación por costo de reclamo	Cantidad de consumidores	Total
0.15 UTM por cada consumidor	1.070	\$7,9M

3. Beneficiarios: 47.519 consumidores residenciales de la ciudad de Osorno.

25 A total arranques	25 A residencial	PVC	Subtotal residencial	Total global
\$2.914.113.644	\$2.121.000.000	\$3.005.563.201	\$5.126.563.201	\$5.919.676.845

2. Comprometen acreditar ante SISS del cese de la conducta y

.....

El señor **Luis Alvarez**, representante de la Asociación de consumidores de Osorno, fue creada en 2006 por tanto va a cumplir 14 de trabajo en favor de los consumidores y usuarios de la provincia, nuestra organización está compuesta por un directorio de 7 personas, nuestro principal objetivo son la educación, orientación y representar cuando sea necesario a los consumidores y usuarios de Osorno, nuestro funcionamiento está dado por la ley 19.496 y la 21081 que protege los derechos de los consumidores.

La problemática de la privatización del agua en Chile comienza, con la promulgación del Código de Aguas en agosto de 1981, que establece el derecho de aprovechamiento y uso de éstas, como lo señala ARTICULO 5º- Las aguas son bienes nacionales de uso público y se otorga a los particulares el derecho de aprovechamiento de ellas, en conformidad a las disposiciones del presente código. Mercantilizando un bien vital para la existencia humana este mercado del agua se consagra explícitamente en el ARTICULO 4º- Atendida su naturaleza, las aguas son muebles, pero destinadas al uso, cultivo o beneficio de un inmueble se reputan

inmuebles. A partir de este artículo se genera un mercado de las aguas donde se entra en lógica de la oferta y demanda de este bien común.

Explica que cuando hablan de aguas están hablando de tipo ya sea ríos, lagos, afluentes superficiales y subterráneos que fueron privatizados a particulares que han lucrado con su aprovechamiento, sin medir la consecuencia del uso para los habitantes de esas zonas, a ello debemos agregar el cambio climático dejando grandes extensiones de territorio sin agua, y lamentablemente hoy no existe un reconocimiento constitucional del AGUA como derecho humano.

Agregan que no existe la voluntad política para cambiar esta situación y con aberración debemos señalar que el 90% de los derechos de aprovechamiento de aguas consuntivas está en manos de empresas mineras y agroexportadora (Derecho de aprovechamiento consuntivo es aquel que faculta a su titular para consumir totalmente las aguas en cualquier actividad.), mientras que casi el 100% de los derechos no consuntivos se encuentra en manos de empresas internacionales.

Puntualiza que la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A (Essal) fue constituida según señala la página web de la firma- en mayo de 1990 como continuadora legal del Servicio Nacional de Obras Sanitarias (Sendos). La jurisdicción de la empresa comprende la Región de Los Lagos y parte de la Región de Los Ríos, abarcando un área total de 66.997 kilómetros cuadrados y atendiendo a 32 localidades pertenecientes a la provincia de Valdivia y Ranco, en el caso de Los Ríos, y Osorno, Llanquihue, Chiloé y Palena en Los Lagos. Sus servicios abastecen de agua potable a una población superior a los 630 mil habitantes. El 10 de julio de 2008, Aguas Andinas, la principal sanitaria del país controlada por la española Agbar, tomó posesión de Essal a través de una Oferta Pública de Acciones (OPA) al comprar el 53,6% de Iberdrola Energía de Chile y accionistas minoritarios.

Considera que el evento ocurrido en Osorno en julio del 2019, si bien fue el corte más prolongado en tiempo y magnitud por el número de afectados, siendo noticia internacional este hecho, no fue suceso aislado y que no se pudiera prever en términos de ocurrir una contingencia en la planta de extracción y procesamiento de agua potable, ya que en los últimos tres años han tenido eventos de cortes masivos no tan prolongados pero que ha afectado a una parte importante de la población de Osorno.

Dice que el día 29 de abril 2017, se registró un masivo corte de emergencia de agua en Osorno producto las lluvias ocurridas en la cordillera generando mucha turbiedad en el suministro. Los sectores que se vieron afectados fue todo Rahue Alto. El día 8 noviembre de 2017, poco más de 30 mil clientes se vieron afectados por el corte de agua que afectó a 2/3 del caudal de demanda de Osorno, el origen de la falla, fue rotura de 600 milímetros de una matriz

El día 16 de abril de 2018 un masivo corte de agua afecta a gran parte de la ciudad de Osorno representando un 50% de los usuarios. Situación se extendería por el resto del día. Esta interrupción se debe a una rotura espontánea en la impulsión de sistemas productivos de agua potable.

Ante estos cortes como organización señalan que la empresa reaccionaba tarde y que su plan de contingencia de colocar estanque de acopio de 500 litros en algunos puntos de la ciudad, que no superaban los 40 estanques, no cumplía los estándares para abastecer ante una emergencia

Respecto a las denuncias de escasez de puntos de acopio en cortes masivos de agua, uno de los gerentes Andrés Duarte señalaba el 2017 que será un protocolo que deberán revisar para futuros eventos de este tipo. Sin embargo en la emergencia de julio de 2019, ESSAL nuevamente enfrenta la emergencia con 60 acopios de agua de 500 litros lo cual estaba muy lejos de responder a las necesidades de los usuarios.

A esto se debe sumar todos los desastres medios ambientales en causas de ríos y lagos de nuestra región por vertimiento de aguas contaminadas.

En cuanto a la gestión directamente con los usuarios, actualmente y posterior al evento de julio de 2019, muchos vecinos han reclamado por el alza en sus cuentas de agua potable situación que afecto a muchas familias de distintos sectores de Osorno, se planteo esta inquietud a la gerencia de empresa para establecer si los cobros altos eran por error de lectura o por otra situación ya que la empresa señalaba que los vecinos deben revisar sus artefactos porque podían tener una fuga de agua, si bien en muchos casos reversaron los cobros hay muchos casos que no se hicieron, ante esto se instala la duda entre los vecinos que esto podría ser una suerte de amortizar las compensaciones a costa de los usuarios.

La ciudad de Osorno, debió soportar un corte de agua por espacio de 10 días, entre el 11 y el 21 de julio de 2019, producto de un vertimiento de petróleo en una las piscinas procesadoras de agua potable de la planta caipulli, que abastece a gran parte de la ciudad, este hecho produjo una serie de problemas a un universo de 47519 clientes, alrededor de 160.000 habitantes, este hecho afecto el diario vivir de las familias, pero además trajo consigo costos económicos asociados a esta emergencia, principalmente para aquellas familias que tienen enfermos crónicos, adultos mayores y lactantes a esto debe sumarse efectos en la salud mental, ya sea psicológicos por el cambio brusco de hábitos de aseo, la desconfianza en el higiene de los alimentos y las posibles enfermedades que podrían aparecer producto de no contar con agua potable por un tiempo prolongado, además está el efecto emocional, ya que ante una crisis de esta naturaleza la persona tiene una "reacción del tipo conmoción-inhibición-estupor, acompañado por alteraciones en la salud mental que en su grado más extremo, pueden gatillar un síndrome de estrés post traumático, por cuanto, cualquier interrupción a futuro del suministro de agua por la rotura de una matriz por ejemplo, traerá de inmediato recuerdos muy desagradables a la memoria, que hacen revivir, nuevamente, todo el calvario sufrido". Dr., Franco Lotito

Como organización se reunieron con muchas familias para conocer sus inquietudes y problemáticas y de inmediato comenzamos a trabajar de qué forma se iba a compensar a usuarios, afortunadamente en marzo del año 2019 se había promulgado la Ley N° 21.081 que entre sus artículos en el número 25.A señala expresamente la fórmula a compensar a los usuarios, fue así como se estableció por parte de la empresa ESSAL que habían grupos que habían sido afectados 6,8 y 10 días por tanto esto se tradujo en un descuento a los usuarios pagando cero por espacio de 1

a 3 meses. Sin embargo, mucha gente reclamo con toda razón que los días compensados no coincidían con los días efectivamente sin agua, se el reclamo a la empresa, pero fueron muy pocas las familias que se corrigió.

PROCEDIMIENTO VOLUNTARIO COLECTIVO (PVC)

Al inicio de la emergencia, de acuerdo a lo establecido en la ley 21.081, el SERNAC inicio un procedimiento voluntario colectivo para lograr una compensación adicional, en donde nosotros como organización fuimos partícipes, logrando una compensación de \$63.250 para todos los usuarios, lo cual se traduce en la práctica un abono del cual se irán rebajando los futuros consumos de los usuarios, pagando cero por otros meses adicionales, este acuerdo aún no se materializa ya que existe etapas judiciales que cumplir.

Relata que la pregunta que muchos hicieron ¿Esta compensación, deja conforme a los afectados, compenso realmente todo el sufrimiento, angustia y necesidades de los osorninos?

La respuesta es NO, porque el corte prolongado afecto a la dignidad de la persona y eso no tiene precio, sin embargo, como organización trabajan en esta compensación porque de alguna manera los afectados deben ser resarcidos, tener una reparación económica, aunque sea baja pero que llego a todos los usuarios afectados, además que cada familia o grupo bajo reserva derecho puede iniciar acciones judiciales que vayan a indemnizar las vulneraciones sufridas.

Si bien la decisión de caducar la concesión a la empresa ESSAL radica en el Presidente de la República fundando su decisión en un informe técnico y jurídico, a su juicio como organización tienen la convicción de que la empresa vulneró lo establecido en el artículo 26 letra a) si las condiciones del servicio suministrado no corresponden a las exigencias establecidas en la ley o en sus reglamentos, o a las condiciones estipuladas en el decreto de concesión respectivo.

Según su parecer, se debería caducar la concesión a ESSAL porque presenta una deficiente calidad en su infraestructura y gestión operacional el cual queda en evidencia en un informe de auditoría externa realizada a la empresa que arroja las siguientes conclusiones:

- 1.- En obras de captación de agua del rio Rahue no cuenta con un sistema de rejas que proteja el ducto de entrada el cual se encuentra sumergido, esto ha provocado la obstrucción de la entrada por troncos.
- 2.- No se dispone de un programa de limpieza preventivo de la zona de captación.
- 3.- No existe un desarenador en la boca toma.
- 4.- La planta no cuenta con medición de caudales del agua elevada a la planta.
- 5.- El sistema de dosificación de productos químicos cuenta con un equipamiento solo para la dosificación de coagulantes como el sulfato de aluminio. Y no se emplean productos para el ajuste del PH.

6.- Falta de información asociada como demanda de productos químicos del agua cruda en os diferentes escenarios de calidad.

7.- Los procedimientos operacionales relacionados con la presencia de químicos no contienen criterios de proceso y este se administra bajo prueba y error, con decisiones y criterios propios de cada operador.

8.- Los floculadores mecánicos presentan fallas en uno de sus motores de agitación.

9.- La planta adolece de una cámara de distribución a las dos líneas de floculadores que tiene por diseño una capacidad distinta.

10.- Decantadores de alta tasa, todo su sistema de celdas de sedimentación se encuentra dañado y desalineado.

11.- Desinfección y fluoración de las aguas el proceso de cloración presenta deficiencias en la infraestructura de equipamiento.

12.- Los indicadores de producción en varios de ellos son bajos lo que refleja problemas en el estado de la infraestructura de la planta.

13.- Indicador operacional bajo estableciéndose una brecha importante en la operación, respecto de la practicas operacionales, un bajo nivel de automatización de actividades críticas, falta de procedimientos y particularmente criterios en las en la etapa del proceso, con un bajo control operacional.

Por reiterados cortes de agua potable ya sea menores o masivos como los descritos en párrafos anteriores.

Manifiesta que ESSAL ostenta el cuarto lugar de 28 sanitarias con más sanciones.

A luz de estos antecedentes queda claramente establecido lo arcaico del sistema de abastecimiento de agua potable y las precarias condiciones de funcionalidad y operatividad de la planta, y por tanto no cumple con los estándares de calidad.

Plantea que qué duda cabe todos los osorninos, que quieren que ESSAL se vaya, pierda la concesión, sin embargo deben ser objetivos lamentablemente nuestra legislación es bastante débil porque todas las anomalías descritas y muchas más estaban en conocimiento de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, por alguna de ellas se aplicaron multas pero la mayoría cumple con la norma que establece la ley , es más las tres causales por las cuales se puede caducar la concesión son ambiguas, con amplios márgenes para las empresas sanitarias operando en paupérrimas condiciones.

Concluye diciendo que se debe establecer constitucionalmente el carácter de las aguas, en cualquiera de sus estados, como bienes nacionales de uso público. Sabemos que no existe voluntad política en avanzar en este tema en una nueva constitución debe quedar consagrado. Considera que el código de agua esta descontextualizado por tanto debe ser reestructurado y cambiar su espíritu de mercado por un bien social de uso comunitario. Además de modificar la ley general de servicios sanitarios N° 382 1988, en lo que respecta a causales de caducidad de una concesión. Asimismo, modificar el DFL N°70 que establece las tarifas sanitarias, en donde se debe transparentar la formula y corregir modelo que la empresas presenta su propuesta de tarifas y la superintendencia otra y luego se llega a un consenso sobre una enorme brecha, en el panel deben haber representantes de los

ciudadanos. También, modificar la ley 18.902 que crea la superintendencia de servicios sanitarios Fortaleciendo el rol fiscalizador de la SISS con más recursos y atribuciones.

Que las multas que se apliquen a las sanitarias no sean de beneficio fiscal y vayan a financiar un sistema de respuesta ante emergencias. En específico la multa que se aplique a ESSAL sea invertida en la ciudad de Osorno para crear un sistema permanente de emergencia, lo que significa instalar en puntos estratégicos de los sectores poblacionales estanque de 3000 litros en forma permanente. Cree que por la dignidad de los Osorninos a la empresa ESSAL se le debe caducar la concesión.

La señora **Eliana Catrilef**, presidenta de la Unión Comunal de Osorno, expone que la emergencia partió pasada las 23.10 del miércoles 10 de julio, cuando el operador de noche comenzó a recargar el grupo electrógeno que se utiliza diariamente en horario punta (18 a 23 horas) con combustible desde un estanque de reserva de 2 mil litros, ambos ubicados a metros de las instalaciones de producción y del río Rahue, donde está la boca toma. El funcionario no cerró la válvula, provocando que el petróleo escurriera libremente por horas.

El combustible comprometió la planta de tratamiento, la conducción hacia los estanques de distribución y de varios respaldos, dejando a la ciudad sin las reservas de agua previstas para enfrentar dificultades que se puedan presentar en la zona de captación del agua ubicada sumergidas bajo el río Rahue.

El operador debía hacer varias operaciones e inclusive salir de la planta Caipulli a la de Ovejería a hacer tomas de medida de cloro. Y se constató que no existía la iluminación necesaria para operar en emergencias de noche.

Enfatiza que recién a las 8.43 (nueve horas después de darse el derrame) del jueves 11 la falla operacional fue detectada por el coordinador del área (finalizado el turno noche), que ordenó detener la producción de agua.

A las 9.35 se informó de la emergencia a la oficina regional de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SiSS).

Esta situación derivó en que la empresa Essal dejara a la comuna sin suministro de agua potable durante 1.43 días (11 al 21 de julio) impactando a unas 200 mil personas.

El informe de la SiSS detecta a lo menos 7 situaciones graves y que pueden generar la caducidad de la Concesión de producción y distribución de agua potable así como de la captación y tratamiento de aguas servidas.

En primer lugar, el derrame de petróleo, dada la situación de que sólo estuviese trabajando en múltiples funciones sólo una persona y sin un protocolo de acción que asegurase que esto no sucediera,

En segundo lugar, incumplimiento de solicitudes de La SiSS. En septiembre del 2018 la SiSS realizó una auditoría a la planta Caipulli donde

observaron falencias como por ejemplo que las obras de captación desde el río Rahue no disponen de un sistema de rejas que proteja el dueto de entrada sumergido en el cauce; no hay un programa preventivo de limpieza y sólo se desarrollan operaciones correctivas con buzos cuando se producen obstrucciones.

En diciembre de 2018 se solicitó a Essal un plan de mejoramiento de infraestructura antes de septiembre del 2019, enfatizando que cualquier problema previo a ejecutar las acciones solicitadas por la SiSS constituían un incumplimiento agravado que fue lo que finalmente ocurrió en julio pasado.

En tercer lugar, desinformación y falta de alerta sobre riesgos para la salud. Inicialmente a las 10.40 del jueves 11 Essal informaba a través de su página web un "aviso de rotura de matriz espontánea".

Recién a las 11.45 del jueves Essal publicó la activación de protocolo de emergencia llamando a evitar el consumo de agua potable por la eventual presencia de hidrocarburos, pese a saber que la planta estaba afectada por petróleo.

Desde ese minuto la información publicada en la página web de Essal es constantemente modificada y no se alerta de las precauciones que debía tomar la comunidad mientras se evaluaba el alcance del derrame con el fin de proteger la salud.

En cuarto lugar, se afectó la calidad del agua y se contaminó el río Rahue, esto debido a que al no ser advertido durante muchas horas por el personal de la sanitaria, se afectó la captación de agua en el río, la planta de tratamiento, varios estanques de regulación e incluso al agua potable producida.

Es así que la SiSS enfatiza que los servicios de agua potable de una concesión deben ser otorgados con continuidad y calidad tal como lo impone la Ley General de Servicios Sanitarios. Esas exigencias son los pilares en que se basa este tipo de prestaciones, ya que derivan en su condición de servicio básico para la población abastecida en este caso por Essal.

El informe de la SiSS precisa que el corte de agua ocurrido en Osorno no está generado por ninguna situación que permita liberar a Essal de su responsabilidad, ya que no existen causas de fuerza mayor (desastres naturales) o suspensión programada e informada que en ningún caso puede ser tan extensa.

En quinto lugar, información errada a la autoridad. Transcurridas apenas unas horas desde que fuera declarada como superada la emergencia el 17 de julio, nuevos cortes fueron anunciados, lo que la empresa responde con diversas explicaciones y finalmente se clarificó una nueva necesidad urgente de habilitar infraestructura en la planta generando un corte hasta el 21 de julio.

En sexto lugar, lenta respuesta a la comunidad, La respuesta ante la emergencia de parte de la concesionaria fue lenta, desplegándose con lentitud en el sistema de reparto alternativo de agua potable mediante colocación de estanques y el llenado de ellos mediante camiones aljibes, responsabilidad absoluta de Essal, tal

La señorita **Francisca Rojas**, Dirigente Estudiantil, explica que es público el hecho de que en julio del año pasado, debido a un supuesto error humano, por lo que, se ha señalado se derramaron mil litros de petróleo en uno de los estanques de la empresa ESSAL. Acota que lamentablemente aún tiene la concesión del agua en la ciudad a pesar de lo manifestado por los y las habitantes de la ciudad quienes dijeron enfáticamente desear el fin de la concesión. Debido a esto, se crea un movimiento de gran impacto dentro de la misma comunidad osornina, quien con sus cacerolas, cucharas de palo, botellas o con lo que estuviera a mano, salía a marchar y a gritar por el derecho al agua que se le vio arrebatado durante 10 días que se tradujeron en muchos más debido a las condiciones en las que se encontraban las 48.000 familias afectadas.

Expresa que exactamente el mismo día en que volvieron a clases luego de que el Colegio de Profesores en Osorno tomara la decisión de deponer el paro en el que se encontraban, avisaron el término de la jornada debido a un derrame de petróleo en un estanque de agua potable. Prontamente cuando se "restablece" (entre comillas ya que no volvió a la normalidad del todo) el suministro de agua potable, se reanudan las clases, y se pone a disposición solo en algunos establecimientos en su mayoría administrados por el DAEM, agua potable en bidones. Socializando con unos compañeros del liceo, no vieron más de 1 bidón por pasillo durante un par de días, y varios casos de alumnos y alumnas que debían comprar el agua que consumirían durante la jornada de clases.

Menciona que surgió dudas en muchas personas, que se leía en redes sociales, se escuchaba en las conversaciones que vecinos y vecinas mantenían los días de movilizaciones, es porqué se ocultó la información, peor aún, en algún momento se llamó a la comunidad a consumir el agua contaminada. Se hizo pensar que era un corte de agua normal, que no había que preocuparse e incluso que duraría un par de horas. Al momento en que se iba a comprar agua embotellada para el consumo de la casa, no se contaba con el conocimiento de cuánto era necesaria ni cuánto duraría, claramente fue un gasto extra para las miles de familias osorninas que apenas contaban con el dinero para adquirirla.

En la población Manuel Rodríguez, se dijo que un camión aljibe llegaría a las 11 de la mañana, los vecinos se encontraban en el lugar desde las 9 de la mañana. A las 2 de la tarde, llega un vecino de casa de lata con agua de pozo para repartir entre los vecinos que se encontraban ahí. A las 4 de la tarde, llega un bidón con agua potable que quedó fijo en el lugar. Recién a las 4 de la tarde del día viernes 12 de julio. Sólo queda imaginar y suponer que en otras poblaciones más periféricas, con alto porcentaje de familias vulnerables, de tercera edad y con un mayor número de personas en condición de discapacidad, se demoró mucho más.

La compensación que se obtuvo luego de esta emergencia sanitaria, al parecer de gran parte de la comunidad no cubría todos los gastos en los que se incurrió durante estos 10 días del corte masivo de agua, ya que considerando que es un gasto extra, un gran porcentaje de la población osornina NO contaba con los

medios para adquirir agua potable. Asegurándose de que no estuviera contaminada (agua embotellada, hay que señalar que el comercio establecido triplico su valor). Agrego que, negocios locales como peluquerías, restaurant, carnicerías, etc, no podían funcionar con total normalidad debido a la falta de este suministro, por lo tanto, afectó directamente a las ganancias de las pequeñas y medianas empresas. Además, deben considerar a los trabajadores de retail que no contaban con las condiciones óptimas para trabajar pues no poseían servicios de baño adecuados a la situación, e incluso a través de redes sociales, se dio a conocer el caso de un compañero trabajador de una multitienda que fue despedido por manifestar su descontento en contra de la empresa al no contar con agua en los baños del local. Agrega que la justificación fue "por necesidades de la empresa" mientras fiscalizadores de la autoridad sanitaria señalaban directamente que habían bajado los estándares descritos por el art. 14 del decreto 594 que habla sobre las condiciones sanitarias para los y las trabajadoras. (100lts de agua x trabajador)

Concluye que hasta hoy, hay gente que no consume agua de la llave en su mayoría embarazadas, personas con discapacidad y tercera edad, que desconfía y ha tenido que crear el hábito de comprar agua embotellada para no correr riesgos. Dice que causaron un daño irreversible como consumidores, es lamentable que tengan que pagar por un servicio que no cuenta con las condiciones para funcionar, que tiene descontenta a toda una ciudad e incluso a sus propios trabajadores y trabajadoras, es una empresa negligente que no debería estar en esta ciudad.

La señora **Maria Inés Barrera**, representante de MODATIMA, señala como ciudadana osornina he estado muy atenta a las sesiones de esta misma comisión, primero porque fue algo que me toco vivir y segundo para logra encontrar una respuesta satisfactoria a todas las dudas que surgen una vez pasada la crisis en Osorno.

Puntualiza que entrando a la materia preocupante, pone como primer ejemplo que la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) parece que solo sirve para decir que existe un ente fiscalizador en Chile, pero en la realidad tiene muy poco poder fiscalizador y menos aun sancionatoria. A esto se le suma que tiene muy poco personal, solo 202 funcionarios y aproximadamente son 3 funcionarios por región, este dato lo rescato de una exposición de la misma SISS en esta comisión.

Así como la mayoría de los osorninos dice importar mucho más los temas relacionados con la falta de agua y la falta del estado en el manejo del agua, esto último nos deja en algún aspecto igual o peor que antes de la privatización de las sanitarias. Por ello, nombra también a la corporación de fomento de la producción (CORFO) porque hizo un recuerdo de porque era importante la privatización de las sanitarias; para evitar que las aguas servidas siguieran llegando a los causes naturales de agua y así evitar enfermedades y cuidar las exportaciones agrícolas, algo que claramente no se logro, por lo menos con lo que conocemos que ha hecho la empresa ESSAL S.A., que es famosa por vertimientos de aguas servidas en nuestro rio Rahue y Damas.

En la misma época de nuestro corte masivo de agua, en Ancud existió un gran vertimiento de aguas servidas, y existen otros caso como el del lago Llanquihue, en Panguipulli y podría continuar porque en cada planta de la sanitaria ESSAL abusan de la norma denominada aliviadero de tormenta. Para dar una pequeña explicación

de esta norma, es cuando ingresa más agua de la capaz de portar el sistema o las tuberías por las lluvias, en ese momento se activa el aliviadero de tormenta y se evacua el excedente de agua para no colapsar el sistema, pero se supone que debe ser solo en situaciones excepcionales y es más que nada para ciudades donde no llueve tan seguido como en nuestra Región de Los Lagos o en las regiones del sur del país, pero es una norma nacional.

Entonces se escudan en las normas muy permisivas de nuestro país, y si se notan que es demasiado el vertimiento de aguas servidas pagan una multa que no afecta sus ganancias en nada. Por eso es en el sur necesitan una norma que proteja nuestros recursos de agua de las sanitarias como ESSAL S.A.

Considera que no pueden olvidar lo mal que lo pasamos los 10 días sin agua potable, ejemplo: trabajadores que iban sin bañarse y en sus trabajos no podían ir al baño para sus necesidades básicas, para después de su jornada ir a buscar agua a los estanques. Los adultos mayores y personas postradas, que gracias a la caridad pudieron contar con agua potable. Dice que lo que relata es una pequeña parte de las muchas situaciones injustas que se vivieron en la ciudad y que los hizo sentir desprotegidos partiendo del estado y por consiguiente del gobierno regional, porque si tienes una empresa privada que hace lo que quiere, lo mínimo a esperar es tener el apoyo de las autoridades y lo único que obtuvieron de parte de ellos es que apoyaron a las empresa privada y además, criminalizaron solo porque reclamaban respuestas claras. Respondieron con partes que llegaron al 1° juzgado de policía local y mandatados desde la gobernación, tales partes se convirtieron en 3 causas que aún están tramitando.

Explica que el estado de Chile es extremadamente permisivo con las empresas sanitarias, parece ridículo el sistema de auto-evaluación y que en todos estos años nunca se fortaleció a la SISS, además, cree preocupante que no solo a la planta de ESSAL en Caipulli la dejen funcionar con petróleo y no estén obligadas a tener fuentes de energía sustentables.

Las tarifas suben y no se ve reflejado en la inversión en infraestructura, lo único que aumenta son las faltas y multas que junta la empresa, parece que no entendieran que el agua potable es esencial en nuestras vidas y que el agua contaminada puede llegar a matarlos, por esta razón, deberían tener permanentemente fiscalizadores de SISS, por ejemplo, supervisando en la plantas de producción de agua potable, tal cual como pasa en los mataderos donde el servicio agrícola ganadero (SAG) está presente con su oficina. También la sanitarias deberían contar hace mucho tiempo con programas de manejo de crisis igual que las empresas chilenas exportadoras, esto significa hacer simulacros una vez al año para saber qué hacer en caso de una crisis y la certificación ISO se lo exige, en cambio ESSAL S.A. no tenía inventario de absolutamente ningún repuesto cuando les toco la crisis.

Para finalizar esta contextualización, dice que esperaba que la gerencia de ESSAL S.A. se presentara a declarar en esta comisión ya que ellos son los más grandes enjuiciados en estos momentos y se necesita saber que tienen para responder como consumidores de su negligente servicio.

El señor **Rodrigo Ibáñez Coronado**, Presidente Cámara de Comercio e Industrias, Servicios y Turismo de Osorno, explica que el 11 de julio se produjo un corte de agua que afectó a 48 mil hogares. Donde 1.100 litros de petróleo terminaron en el río Rahue. Las pérdidas alcanzaron los 8 millones de dólares.

Señala que en una primera instancia los reclamos recibidos a través de la Cámara de Comercio alcanzaron un total de 556 casos, de los cuales, 414: Formales y 142: Informales. Sin embargo, se amplió el plazo para la presentación de reclamos donde se incorporaron alrededor de 30 empresas más, superando las 580.

En relación a la recepción y casos atendidos son: 286 Recepción de Información (51,4%) y 262 Clientes Evaluados (47,1%)

Respecto a los acuerdos logrados: 140 Clientes Con Acuerdo (25,2%): 90: Aceptados. (16,2%), de los cuales 78: Firmados con entrega de cheque. (14,0%), 50: Pendientes. (9,0%).

Dice que en cuanto a las PYMES: 24 Reclamos fueron recibidos por la Cámara de Comercio y, hasta la fecha, la empresa ya ha cerrado la negociación con alrededor de 15. De las últimas, 12 aún se está negociando.

Comenta sobre gestión de la Cámara de Comercio e Industrias, Servicios y Turismo de Osorno:

1. Cámara de Comercio de Osorno asumió desde el primer momento la representación de los pequeños, medianos y grandes comerciantes de la comuna, y tomó contacto a través de diálogos y mesas de trabajo junto a autoridades y posteriormente también con la empresa sanitaria para conocer el nivel de afectación de todas las personas.

2. Recurso de protección: la Cámara de Comercio de Osorno, presentó un recurso de protección en la Corte de Apelaciones de Valdivia.

“El requerimiento se avaló en virtud de lo establecido en el Artículo 20 de la Constitución de la República y en el auto acordado sobre tramitación y fallo del recurso de protección de 27 de junio de 1992 y sus modificaciones posteriores, por la vulneración de la garantía constitucional descrita en el Artículo 19 Número 1, 8, 21 y 24 de la Constitución en la Corte de Apelaciones de Valdivia. En el documento se estableció que la conducta de la empresa ha sido ilegal y arbitraria, que ha causado privación, perturbación o amenaza de los derechos mencionados anteriormente”.

Resolución Recurso de Protección:

El 23 de septiembre de 2019: Corte Suprema, se declara que, **SE ACOGE** el Recurso de Protección interpuesto por Javier Hernández Hernández, Bruno Eduardo Jiménez Ferreira, Hugo Castillo Torres, en representación de Raquel Ester Fica del Rñio, de María Paz Galindo Salvi, y de Ana María Días Roemro, Javier Ignacio Duran Ojeda, en representación de Ricardo Antonio Duran Farías, de Hñector Apolo Lafquen Carvallo, y de Gabriela Paz Soto Gajardo y Juan

Horacio Carrasco Hernández (Q.E.P.D), por si y en representación de la Cámara de Comercio e Industrias, Servicios y Turismo de Osorno, en contra de la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A. Essal S.A., representada por el Sr. Gustavo Gómez Jiménez, por vulneración de las garantías constitucionales consagradas en el Artículo 19 Números 1º y 8º de la Constitución Política de la República, y se ordena a la recurrida.

3. TRABAJO CON AUTORIDADES, EMPRESA Y AFECTADOS:

La Cámara de Comercio de Osorno asumió desde el primer momento la representación de los pequeños, medianos y grandes comerciantes de la comuna, y tomó contacto a través de diálogos y mesas de trabajo junto a autoridades y posteriormente. También con la empresa sanitaria para conocer el nivel de afectación de todas las personas.

Se establecieron reuniones de trabajo junto al Subsecretario de Economía, Sernac, la empresa sanitaria, autoridades locales y comerciantes para trabajar en una negociación colectiva. La Cámara recabó información requerida para este proceso.

En este sentido, es que el 24 de julio, más de 200 personas pertenecientes a distintos rubros del comercio y emprendimientos locales, se reunieron con representantes de la Cámara de Comercio para comenzar a realizar un catastro.

Al día siguiente, es decir, el 25 de julio, se constituyó la MESA DE COORDINACIÓN para el pago de compensaciones donde participaron el Ministerio de Economía, Sernac, afectados del comercio local y la empresa Essal.

El 3 de agosto de 2019, el subsecretario de Economía, Ignacio Guerrero, llegó hasta Osorno para reunirse con los comerciantes locales para generar planes de acciones que sirvieran para reactivar el rubro que se vio fuertemente afectado. En esa instancia, estuvo acompañado por nuestro ex presidente de la Cámara Juan Horacio Carrasco, el seremi de Economía, el presidente de la Cámara de Comercio del barrio Lynch, representantes de Sercotec, Sernatur y Sernac, Ferias de Rahue y Pedro Aguirre Cerda, Mercado Municipal de Osorno, entre otros.

Para el miércoles 28 de agosto: Essal fija un plazo de dos meses para analizar el pago de indemnizaciones a Pymes afectadas por el corte de agua.

Para llevar a cabo todo el proceso, la Cámara de Comercio e Industrias, Servicios y Turismo de Osorno, dispuso de sus instalaciones para que los representantes de Essal pudieran instalarse y comenzar con el pago de las compensaciones.

Concluye, diciendo que el proceso se inició con 74 de los 556 inscritos en el catastro que realizó el Ministerio de Economía en la mesa de coordinación, dentro de los 74 casos, cuyas compensaciones están cerradas y comenzaran a ser pagadas, los montos van desde alrededores de \$ 100 mil hasta más de \$3 millones. Si bien es cierto, las cifras varían caso a caso, el monto requerido por la suma de los 556 casos es de \$1.200 millones. Estos 556 casos aumentaron luego a través de un “repechaje”.

El señor **Marco Antonio Coronado**, Mesa Social de Osorno, comenta que desde hace algunos años han trabajado diversos temas en vinculación con otras regiones del país. Especialmente la región del Bio Bio y Aysén. Hoy comparten algunas reflexiones sobre el Agua presentadas en el Segundo Boletín de la Mesa Social año 2019, anterior a la Crisis del Agua ocurrida en nuestra ciudad.

Dice que el 28 julio 2010: La ONU — reconoce el agua como derecho humano. Aclara que el agua es vida para todo ser vivo: personas — animales — plantas... Sin agua no hay vida. El Agua Es un bien común, no solo por ser un bien líquido, vital, sino porque es:

1. Un bien común, crea y fortalece el ser comunidad.
 - Es esencial al buen vivir.
 - Porque fecunda la tierra (alimento).
 - Crea Cultura.
 - Fortalece tradiciones.
 - Fundamenta espiritualidades en su relación con relación naturaleza.
 - Sacraliza el territorio (amor por su tierra).
 - Potencia la identidad (MI tierra).
 - Crea historia (estabilidad, sustentabilidad y tradiciones de los pueblos)

Por esto dicen que: es vida

2. Todo está conectado mirando desde una ecología integral de la casa común.
3. El derecho al agua abre el ejercicio a los demás derechos: Individuales, sociales – políticos, culturales, espirituales, para asegurar y potenciar este derecho se exigen políticas públicas en un compromiso:
 - Político.
 - Jurídico Que tengan como propósito el bien Común para todo los habitantes de la tierra y en especial para las futuras generaciones.

Si bien en el Planeta (AGUA (70%) - TIERRA (30%)), el agua es la misma desde hace millones de año su DETERIORO, su CONTAMINACIÓN por actividades EXTRACTIVAS, INDUSTRIALES, AGRICOLAS, productos químicos, detergentes,, hacen que:

- a) El uso del agua disponible sea mucho más limitado; que
- b) El agua no sea fuente de VIDA y FECUNDIDAD, sino origen de ENFERMEDADES (diarrea, cólera..) y MUERTE (4.000 niños mueren cada día por agua insalubre o por falta de agua, en el mundo)
- c) La lucha por el acceso al agua sana, disponible, provoque ENFRENTAMIENTOS para su uso en las distintas actividades: consumo humano, agricultura, industria, minería, hidroelectricidad, industria, forestal , turismo, salud(

CHILE

aguas termales) llegando incluso a provocar guerras del agua, inestabilidad de la paz social.

Es un dilema ETICO definir las PRIORIDADES en el uso del agua.

Relata que los más afectados por esta situación son siempre los más indefensos; los pobres que pasan a ser empobrecidos, frecuentemente invisibilizados, marginados, excluidos.

Estas situaciones no son casualidad, no son naturales, son fruto de la irresponsabilidad humana, de un sistema político - económico - social depredador, destructivo, privatizador, mercantilista, que se encarna fría y calculadamente en leyes (Constitución, en Chile) INSTITUCIONES (Empresas) PRACTICAS sociales.

Menciona que el grito de la tierra y el grito de los empobrecidos es un solo grito: el agua es un derecho humano inalienable.

Alterar los ecosistemas y la sabia armonía (o comunión) de la naturaleza provoca múltiples (y muchas veces irreparables) daños, desastres dramas naturales y humanos (inundaciones - sequias - huracanes, incendios...).

Cuando el ser humano se cree un ser superior a la naturaleza, no pocas veces endiosando la tecnocracia, la misma naturaleza se le vuelve en contra.

Entonces, el Planeta soportará la humanidad, si la humanidad decidirá renunciar a su supremacía y agresividad contra la naturaleza.

Sin embargo, el ser humano es la única creatura capaz de conciencia de vocación y de misión para establecer la armonía - comunión con la naturaleza, con su sabiduría, su responsabilidad y su capacidad de cuidar y amar la creación toda, y buscar soluciones desde las causas de los problemas, más que mitigar los efectos.

El agua es un bien común con un destino universal, en abierta, profunda y escandalosa contradicción con la propiedad privada.

Privatizar el agua, bien común, esencial para la vida, es dejarlo en propiedad de unos pocos, privando a muchos y quitándole no solo un bien, sino robándole vida, dignidad, futuro, espiritualidad, historia a gran parte de las población, condenándolos al sufrimiento y crucificándolos a una muerte paulatina.

Toda privatización va intrínsecamente unida a la mercantilización, haciendo del agua un objeto de mercado, que lo puede adquirir solo quien tiene poder comprador y excluyendo a quien no lo tiene, mercantilizando así no solo un bien vital, sino también la vida de las personas. se hace de la vida un negocio.

Sobre toda propiedad privada graba siempre una hipoteca social.

Según su parecer, en el mundo globalizado, las políticas privatizadoras y mercantilistas, que ven el agua como "recurso", abren de par en par las puertas a la invasión, a la depredación y a la nueva colonización de unas pocas y selectas empresas transnacionales que se adueñan de tierras y AGUAS del SUR del mundo. La Patagonia, la Amazonía, África... son claro ejemplo de ello. En los últimos 15

años, personas y empresas se han adueñado de TIERRAS Y AGUAS del hemisferio SUR, al ritmo de una cancha de fútbol al segundo, más de 60 millones de hectáreas.

Entonces, también en Chile cabe preguntarse: ¿Cómo tratamos la tierra, el aire, el agua, la naturaleza, los pobres?

Cuidar, amar y ser solidario con la naturaleza y especialmente con los empobrecidos, no debe ser solo fruto de algún gesto nuestro de generosidad o de caridad, sino es un derecho de los empobrecidos a su dignidad, a su vida, a su cultura y a su futuro.

Es un deber de justicia climática y social.

cree que están llamados a ser protagonistas de una nueva historia, padre y madre de un mundo nuevo, de un nuevo Chile, y el agua como un bien común nos desafía a serlo, porque toca todas las fibras de nuestro ser: personal, social, cultural, político - económico, legal, espiritual.

Dice que tenemos la gran responsabilidad y el poder ciudadano, organizado, para emprender una revolución cultural.

- formando conciencias, educando
- creando nuevos estilos de vida y relaciones
- dialogando y creando paz social
- replanteando leyes (Nueva Constitución)
- dignificando a los excluidos, desplazados y empobrecidos.

Finalmente reflexiona en que los alimentos fisiológicos básicos (aire, agua, salud, ambiente sano, semilla y comida) deberían ser; alienables y estar fuera de la mercantilización. Porque son derechos sociales, humanos y ambientales. Sería todo un avance para desmontar la cultura neoliberal Y CAMINAR hacia un país sustentable para todos sus habitantes.

El señor **Ricardo Becerra**, representante de la Red Ambiental Ciudadana de Osorno, explica que para la entidad del voluntariado de la sociedad civil, los acontecimientos acaecidos el día jueves 11 de julio del 2019 y que se prolongaron por 10 días fue, crónica de muerte anunciada.

Lo anterior, se fundamenta porque la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos, Essal, controlada por Aguas Andinas, posee un historial permanente de negligencias en sus sistemas de mantención y operacionales, como también, en sus controles y fiscalizaciones internas entregando un servicio deficiente de suministro de agua potable a las 48.000 familias en la ciudad de Osorno.

Destaca que algunas de esas evidencias están insertas en las diversas denuncias formales que han sido presentadas por la ciudadanía a la Superintendencia de Servicios Sanitarios Región de Los Lagos (SISS). En donde a

partir de abrir un sumario sancionatorio a esa empresa, ha sido multada reiteradamente por contaminación de los ríos Damas y Rahue respectivamente.

Cabe señalar que existen otras denuncias formales realizadas a esa instancia fiscalizadora, que están en proceso sumarial.

Las denuncias y sumarios a esta empresa sanitaria, se encuentran documentados en la oficina regional de la Superintendencia de Servicios Sanitarios Región de Los Lagos, en Puerto Montt.

Suscribe que la última denuncia formal efectuada por la Red Ambiental Ciudadana de Osorno por contaminación del río Rahue a la Superintendencia de Servicios Sanitarios Regio de Los lagos está fechada el jueves 9 de enero del 2020.

Folio N° 10510621

COMPROBANTE DE ATENCION

Fecha Atención	09/01/2020
Nombre del Cliente	RICARDO PATRICIO BECERRA INOSTROZA
Dirección	AVENIDA MANUEL RODRIGUEZ NRO. 1673
Despacho postal	
Pobl./Villa	POBLACIÓN MATTHEI
Comuna	OSORNO
Teléfono contacto	975616767
Teléfono contacto	
Email	

Origen de Atención	WEB	Tipo de Atención	WEB
Clasificación	Seleccione clasificación	Motivo	Seleccione motivo

Detalle Atención

SOY RICARDO BECERRA INOSTROZA COMO REPRESENTANTE LEGAL DE LA RED AMBIENTAL CIUDADANA DE OSORNO FORMALIZÓ UNA DENUNCIA EN CONTRA DE LA EMPRESA ESSAL, POR VERTIMIENTO DE AGUAS SERVIDAS DESDE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDAS QUE LA ALUDIDA EMPRESA POSEE EN EL SECTOR DE LOS BOLDOS. LO ANTERIOR, PROVOCÓ UNA CONTAMINACIÓN AL CAUCE DEL RÍO RAHUE, EPISODIOS OCURRIDOS EN EL MES DE ENERO DEL 2020.

Detalle Cierre

Datos Adjuntos

Boleta ()	Carta ()	Documento ()	Fotografía ()	Email ()
------------	-----------	---------------	----------------	-----------

RICARDO PATRICIO BECERRA INOSTROZA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS
Cliente

Se le proporcionará respuesta entre 10 y 30 días hábiles, dependiendo de la complejidad del tema, siendo la fecha máxima de respuesta el día 20/02/2020. Si en ese plazo no ha recibido respuesta sírvase consultar al N° 800 381 800, haciendo mención al N° de Folio de este comprobante.

1 / 1

Señala que a partir de las denuncias ciudadanas y la realización de fiscalizaciones efectuadas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios Región de Los Lagos (SISS), los medios de comunicaciones escritos, radiales y audiovisuales han informado de manera constante los episodios de contaminación a los cursos de aguas de la Empresa Sanitaria Essal, en nuestra comuna y provincia.

A continuación se desglosa algunos sucesos de la prensa escrita, que indican lo reiterado y continuo en el proceder negligente de esa empresa sanitaria.

Sábado 24 de agosto 2002

El Diario Austral
www.australosorno.cl Osorno \$ 250

Por descargas contaminantes en río Damas
Essal en el banquillo de los acusados
Reincidente se arriesga a una multa de 34 millones de pesos A-5

Festival teatral fue todo un éxito

Innovador proyecto de padres rahuinos

Trabajador falleció aplastado por máquina
Espantoso accidente

Alcalde de Puerto Varas critica al Serviu
Quejas por Proyecto Alerce

EXIJA HOY LAMINA Nº9 OSORNO HISTORIA EN IMAGENES DE AYER Y DE HOY

Por vertimiento de aguas servidas en río Damas

Nueva multa para Essal

• Sanciones por más de 85 millones de pesos han sido cursadas a la empresa en menos de un año.



El pasado 5 de febrero se realizó el vertimiento de aguas servidas en el sector del puente de la ruta 5 sobre el río Damas.



Eliminación de perros vagos parte en julio

Entre 10 y 12 millones de perros han sido eliminados por autoridades de Salud. Chovera, secretario de Salud, anunció que la campaña de eliminación de perros vagos se iniciará en julio.

Una multa de 80 millones de pesos, impuesta por el Servicio Sanitario de los Lagos, obliga a la Empresa de Servicios Sanitarios de los Lagos (Essal) a pagar una multa por haber vertido aguas servidas en el sector del puente de la ruta 5 sobre el río Damas.



Agente de la Fuerza

REACCIÓN

Agente de la Fuerza Pública, jefe de la Unidad de Operaciones de la Policía de la Fuerza Pública, se pronunció sobre la multa impuesta a Essal.

El secretario de Salud, Chovera, anunció que la campaña de eliminación de perros vagos se iniciará en julio.

En un momento de la reunión, Chovera anunció que la campaña de eliminación de perros vagos se iniciará en julio.

Con la finalidad de controlar el cumplimiento de la resolución que prohíbe verter aguas servidas en ríos, el Servicio de Salud Chovera visitó una zona de verificación.

El presidente de la Fundación Chilena de la Osteoporosis, Roberto Arce, anunció que la organización se prepara para iniciar una campaña de concientización.

La Alta Región Chovera, en la provincia de Los Lagos, se prepara para iniciar una campaña de concientización.

Los montos de la multa impuesta a Essal por haber vertido aguas servidas en el sector del puente de la ruta 5 sobre el río Damas, ascienden a 80 millones de pesos.

En Chile, por primera vez, se creó una filial de la Fundación Chilena de la Osteoporosis.

Los médicos chilenos y extranjeros se reúnen en un congreso para discutir sobre la osteoporosis.

El presidente de la Junta General Ordinaria de Accionistas de Procinis anunció que la organización se prepara para iniciar una campaña de concientización.

Crean primera filial de Fundación Chilena de la enfermedad Lucharán contra la osteoporosis

En Chile, por primera vez, se creó una filial de la Fundación Chilena de la Osteoporosis.

Los médicos chilenos y extranjeros se reúnen en un congreso para discutir sobre la osteoporosis.

El presidente de la Junta General Ordinaria de Accionistas de Procinis anunció que la organización se prepara para iniciar una campaña de concientización.

SABADO 4 DE NOVIEMBRE DE 2015

Actualidad

Estos tres parecen completamente indigestos: hablarles de salud para los lactantes, todo vez que el problema se arrastra de abril a la fecha.

Confirman millonaria multa a Essal por verter aguas servidas en ríos locales

sanción. La empresa sanitaria fue obligada a pagar ocho millones y medio de pesos por episodios de contaminación ocurridos en febrero de 2016 en el Rahue y el Damas.

Una multa de 80 millones de pesos, impuesta por el Servicio Sanitario de los Lagos, obliga a la Empresa de Servicios Sanitarios de los Lagos (Essal) a pagar una multa por haber vertido aguas servidas en el sector del puente de la ruta 5 sobre el río Damas.

El presidente de la Junta General Ordinaria de Accionistas de Procinis anunció que la organización se prepara para iniciar una campaña de concientización.



La contaminación por aguas servidas vertidas en el río Damas, obliga a la Empresa de Servicios Sanitarios de los Lagos (Essal) a pagar una multa por haber vertido aguas servidas en el sector del puente de la ruta 5 sobre el río Damas.

El presidente de la Junta General Ordinaria de Accionistas de Procinis anunció que la organización se prepara para iniciar una campaña de concientización.

Unidos tributarios. El Servicio de Impuestos Internos anunció que la organización se prepara para iniciar una campaña de concientización.

El presidente de la Junta General Ordinaria de Accionistas de Procinis anunció que la organización se prepara para iniciar una campaña de concientización.

El presidente de la Junta General Ordinaria de Accionistas de Procinis anunció que la organización se prepara para iniciar una campaña de concientización.

El presidente de la Junta General Ordinaria de Accionistas de Procinis anunció que la organización se prepara para iniciar una campaña de concientización.

El presidente de la Junta General Ordinaria de Accionistas de Procinis anunció que la organización se prepara para iniciar una campaña de concientización.

El presidente de la Junta General Ordinaria de Accionistas de Procinis anunció que la organización se prepara para iniciar una campaña de concientización.

El presidente de la Junta General Ordinaria de Accionistas de Procinis anunció que la organización se prepara para iniciar una campaña de concientización.

El presidente de la Junta General Ordinaria de Accionistas de Procinis anunció que la organización se prepara para iniciar una campaña de concientización.

El presidente de la Junta General Ordinaria de Accionistas de Procinis anunció que la organización se prepara para iniciar una campaña de concientización.

El presidente de la Junta General Ordinaria de Accionistas de Procinis anunció que la organización se prepara para iniciar una campaña de concientización.

El presidente de la Junta General Ordinaria de Accionistas de Procinis anunció que la organización se prepara para iniciar una campaña de concientización.

El presidente de la Junta General Ordinaria de Accionistas de Procinis anunció que la organización se prepara para iniciar una campaña de concientización.

Advertisement for Stefan Kramer, featuring a portrait and text: 'STEFAN KRAMER 6 DE NOVIEMBRE 21:00 HRS SALONES HOTEL SONESTA SUSPENDIDO EN PAPA EN TICKETPRO'.

Comenta que la Empresa Sanitarias de Los Lagos Essal, ha efectuado una serie de promesas a la comunidad, una de ellas, es el tratamiento al 100% de las aguas servidas, significando ello, evitar la contaminación de los cauces del Rahue y Damas. Lo que en la realidad se ajena de lo que han expresado públicamente.

MARTES 6 DE NOVIEMBRE DEL 2001



Página interior.



En relación al riesgo sanitario, precisa que el ser humano defeca aproximadamente 150 gramos de heces al día.

Si estuvimos 10 días sin agua y somos 139.550 habitantes comuna Osorno (ONU 2017, podemos determinar que, 0,15 kilos de heces día x 139.550 habitantes x 10 días sin agua = 209.325 kilos de fecas que probablemente no

se trataron bien y muchas casas contuvieron estas fecas en las tasas de baño durante todo el día y que estuvieron exponiéndonos a riesgos epidemiológicos y sanitarios como cólera, lombriz solitaria y otras patógenos, lo que pudo causar una crisis hospitalaria.

Añade que ESSAL, no fiscaliza las conexiones ilegales, aquellas tuberías de agua lluvia que se conectan con las redes sanitarias, y que saturan el sistema de tratamiento de aguas, obligando a evacuar agua sin tratar hacia los ríos, pero que la cobran como tratada. Corrupción entre DOM y empresas constructoras, que pasan "por el aro" la fiscalización de la conexión. Acota que debería invertir en infraestructura, por ejemplo en ozono o ultra violeta en los emisarios que tienen para situaciones de colapso.

La red ambiental ha constatado en terreno, la permanente negligencia de Essal, en distintos puntos, donde los gases, metano por ejemplo, y la evacuación de agua con sólidos son mayores a los que reporta.

Por esto y las otras situaciones expuestas, tienen la convicción que ESSAL debe retirar sus operaciones de Osorno.

Concluye diciendo que la Empresa Sanitaria, Essal, no cumple con su Responsabilidad Social Empresarial hacia la comunidad osornina. Además, evidencia falta de probidad en sus sistemas de producción y provisión de agua potable, desde sus inicios operacionales en la ciudad de Osorno. Asimismo, negligencia en sus propios controles de fiscalizaciones de sus instalaciones. Acota que en repetidas oportunidades no ha dado aviso oportuno a la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), de emergencias hídricas, según lo estipula la Ley Sanitaria en nuestro país. También carencia en su capacidad para enfrentar crisis hídricas; en colocar en riesgo la salud pública; en contaminar cursos de aguas como el río Rahue y Damas; en la publicidad engañosa a sus clientes que el agua servida es tratada el 100%; en el incumplimiento de la Ley sobre el deber de Vigilancia que el Grupo Suez, con domicilio en Francia y propietaria de Essal, está sujeta jurídicamente en acatar.

Por lo tanto , a partir de estos y otros agravantes, es que la comunidad de Osorno ha perdido la confianza y credibilidad hacia la Empresa Sanitaria Essal, solicitando que se le cancele su permiso de concesión.

IV.- CONSIDERACIONES Y CONCLUSIONES APROBADAS POR LA COMISIÓN.

I.- INTRODUCCIÓN.

La ciudad de Osorno ha sufrido una crisis sanitaria y ambiental, estuvo durante 11 días sin suministro de agua potable producto del derrame de 1.100 litros de combustible en una planta de producción de la empresa ESSAL - propiedad de Aguas Andinas-. La contaminación por hidrocarburo no solo se circunscribió a los ductos de distribución del agua potable, sino que también llegó a las aguas del Río Rahue.

La ciudad se paralizó, las personas afectadas directamente fueron cerca de 200 mil, y más de 48.000 hogares sufrieron riesgo sanitario, desinformación, falta de alerta sobre riesgos sanitarios, omisiones por parte de ESSAL, falta de dimensión de la emergencia por parte del Gobierno, reacción tardía y contradicciones públicas. Así fue expresado por habitantes de Osorno ante esta Comisión Especial Investigadora (CEI), fueron largas horas de espera y colas nocturnas a la orilla de un estanque de parte de adultos mayores, hombres, mujeres, niños y niñas impacientes por llenar recipientes, con puntos de distribución insuficientes. Evidenciaron la legítima falta de confianza, el enojo social y también la solidaridad ciudadana.

II.- CONCLUSIONES.

1.- Antecedentes de la crisis generada entre el 11 y el 21 de Julio de 2019, en la comuna de Osorno por la contaminación de los sistemas de producción y provisión de agua potable concesionados por el Estado de Chile a ESSAL S.A.

En este punto, se hará un relato cronológico y detallado de los hechos ocurridos, desde la situación previa a la crisis de contaminación, según los antecedentes proporcionados por los invitados a la Comisión Especial Investigadora, apoyados por los antecedentes aparecidos en los medios de comunicación locales, regionales y nacionales.

1.1- Descripción General Sistema de Producción de agua potable en la ciudad de Osorno.

La Planta de Producción de Agua Potable de la ciudad de Osorno corresponde a la Planta Caipulli, la que está aproximadamente a 6 km al sur oeste de la ciudad de Osorno, en la rivera del Río Rahue. Es operada y administrada por la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A. (ESSAL).

La operación de esta planta es fiscalizada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), según se establece la Ley 18.902 de 1990 y en el DFL N° 382 de 1989 Ley General de Servicios Sanitarios, del Ministerio de Obras Públicas (MOP).

Esta Planta corresponde a un servicio concesionado cuya producción de agua potable en condiciones normales abastece alrededor del 70% del área concesionada de Osorno. El resto del área concesionada es abastecida por otros sistemas de la misma empresa.

Esta Planta posee una única Captación Superficial proveniente del Río Rahue.

1.2.- Gestión de ESSAL en Osorno

De acuerdo con los datos entregados por la Asociación de Consumidores de Osorno (ACO), el corte de suministro que se inició el día 11 de julio de 2019, no es un hecho aislado, sino que sólo el más prolongado. Indicaron que en los últimos tres años sufrieron cortes que afectaron a parte importante de la comunidad de Osorno, tales como:

- El 29 de abril de 2017, se registró un masivo corte de emergencia de agua producto de las lluvias ocurridas en la cordillera, se vio afectado todo el sector de Rahue Alto.

- El 8 de noviembre de 2017, cerca de 30 mil clientes se vieron afectados por el corte de suministro que afectó a 2/3 del caudal de la demanda de Osorno, por una rotura de matriz.
-
- El 16 de abril de 2018, un corte masivo afectó al 50% de los usuarios, debido a una rotura espontánea en la impulsión de sistemas productivos de agua potable.

Por su parte la SISS, informó a la CEI sobre acciones previas a la emergencia en Osorno, destacando como principales focos (2018-2019): Fiscalización Plan Invierno Osorno; Fiscalización Plantas Elevadoras AS.; Fiscalización Plan de Desarrollo; Fiscalizaciones problemas calidad servicio varios; Fiscalización de fuentes Capacidad; Control Paralelo para verificar información autocontrol calidad AP. (Mayo 2019); Auditoría Planta de Agua Potable (Octubre 2018) y la instrucción plan de corrección (Diciembre 2018). Producto de lo anterior, informan haber realizado 45 Fiscalizaciones el año 2018, 15 Fiscalizaciones hasta el mes de mayo 2019 y haber emitido 14 Instrucciones entre 2018 y 2019.

Respecto a las sanciones cursadas a ESSAL a nivel país y en particular en Osorno, la SISS entregó la siguiente información:

Sanciones ESSAL

AÑO	Multas A Firme ESSAL	
	CANTIDAD	MONTOS (UTA)
2014	5	246
2015	6	225
2016	8	400
2017	3	121
2018	6	539
2019	8	465
TOTAL	36	1996

(Valor UTA: \$588.000)

MM\$ 1.174

Sanciones ESSAL - OSORNO

AÑO	Multas A Firme Osorno		
	CANTIDAD	MONTOS (UTA)	INFRACCION
2014	1	25	PTAS
2015	2	29	CONTINUIDAD
2016	1	7	CONTINUIDAD
2017	3	99	PRESIONES
			REBASE AS
			INCUMPLIMIENTO INSTRUCCIONES
2018	2	33	CONTINUIDAD
2019	1	4	CONTINUIDAD
TOTAL	10	197	

MM\$ 116

Destaca además la SISS, que la empresa ESSAL, comparativamente respecto de las demás empresas sanitarias que operan en el país (15 empresas en total), es la tercera con mayor número con sanciones a firme.

Es preciso señalar que la Auditoría a Sistemas de Producción de Agua Potable (octubre 2018), contratada por la SISS a una consultora ambiental y realizada en ESSAL S.A Osorno, que tuvo por objeto de hacer un estudio a los procesos industriales de la empresa y conocer la capacidad real del sistema, la veracidad de los planes de desarrollo proyectados y para saber si la sanitaria podía cumplir la demanda de agua que tendrá la zona hacia 2030, arrojó preocupantes resultados, calificando a la empresa de alto riesgo. El informe evidenció graves anomalías que puso en duda -ya en octubre de 2018- la capacidad para proveer de forma correcta el suministro.

Dicho informe de auditoría, indica entre otros: equipamiento antiguo, ausencia de planes de limpieza, mantenimiento irregular de la maquinaria, falta de control sobre los operarios, lechos de agua sucios, omisión de información y la entrega de datos de la empresa a la autoridad, que ponen en duda las pérdidas de producción de agua.

1.3.- Cronología de los hechos que provocan de la crisis sanitaria y ambiental en Osorno.

Jueves 11 julio de 2019

A las 11:45 hrs. ESSAL emite comunicado en que señala que suspende por 24 horas suministro de agua potable en Osorno ante la eventual presencia de combustibles en los sistemas productivos de agua potable. Informa que el corte de emergencia general se extenderá, preliminarmente, hasta las 10:00 horas de este viernes 12 de julio.

El corte de agua potable obliga a suspender clases en colegios municipales de Osorno.

La autoridad convoca a reunión del Comité Operativa de Emergencia (COE) provincial en Osorno. Finalizada la reunión, el Gobernador (s) Alex Meeder indicó que el corte se debió al derrame de combustible en un camino de tierra. En primera instancia serían unos 800 litros de petróleo que, por arrastre al río, parte llegó hasta en colector. Esta fue la primera versión de la autoridad.

El Intendente de la Región de Los Lagos, Harry Jürgensen debió aclarar la primera versión y declaró que se trató de un error humano ocurrido al interior de la propia sanitaria ESSAL, donde se mezcló petróleo con agua potable que llegó a los estanques ubicados en el sector de Ovejería.

Durante la tarde, personal de la SISS y la Seremi de Salud se constituyen en la empresa y buscan determinar presencia de hidrocarburos en estanques de agua de ESSAL.

La autoridad sanitaria constató, las siguientes condiciones en la captación de agua de la Planta Caipulli:

- Derrame de petróleo diésel desde el dispositivo de almacenamiento de combustible de grupo electrógeno que provocó contaminación en las aguas que son captadas para la producción de agua potable.
- El citado grupo electrógeno no contaba con sistema de contención de derrame.
- No se evidenció cadena de mando para enfrentar la emergencia ni personal capacitado para enfrentar la situación.
- **No se observó la implementación de un Plan de Emergencia.**

Desde Superintendencia de Electricidad y Combustible en Los Lagos se confirmó el hecho, e indicaron que fueron 1.100 litros de combustible destinados al funcionamiento de un generador, desde donde se filtraron en el proceso de captación de la sanitaria en Osorno.

Se constituye en el lugar la Fiscalía de Los Lagos, junto a funcionarios de la Autoridad Sanitaria, la Brigada de Investigación Criminal de la PDI Osorno y con la Brigada Investigadora de Delitos Contra el Medioambiente (Bidema) de la PDI Valdivia, con el objetivo de poder tomar muestras de las aguas e inician investigación de oficio.

Desde ESSAL aseguran que las cañerías no se vieron afectadas, la autoridad avala que el agua no salió a distribución y que quedó atrapada en el estanque.

Se informa a la comunidad sobre puntos de entrega de agua potable tras suspensión por contaminación en Osorno. A las 15:20 hrs. se informa que el Supermercado de Rahue se queda sin agua embotellada tras contaminación.

El Seremi de Vivienda y Urbanismo indicó que son 48 mil las viviendas afectadas por el corte de suministro de agua potable.

El Gobierno, a través del Subsecretario del Trabajo, Fernando Arab llama a empleadores a asegurar la entrega de agua a trabajadores o suspender faenas.

Comercio de Osorno cierra por corte de agua: llaman a respetar normativa y no exponerse a multas.

ONEMI de Los Lagos entrega recomendaciones tras contaminación de agua potable.

Viernes 12 de julio

ESSAL confirma ampliación indeterminada del corte de agua en Osorno por derrame de combustible.

Recintos médicos de Osorno aseguran estar preparados para enfrentar contingencia por agua potable.

El Gobierno confirmó que ESSAL no tiene certeza de la extensión del corte de suministro de agua potable. Así lo manifestó el Gobernador subrogante de la Provincia de Osorno, Alex Meeder, quien agregó que la Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI) se haría cargo de la emergencia.

El Gobernador (s) señaló que el COE se suspendió a la espera de la ONEMI, y que la empresa se encuentra en el proceso de limpieza de los filtros de los estanques.

Vecinos de Osorno denuncian falta de abastecimiento de agua tras contaminación.

El entonces ministro del Interior, Andrés Chadwick, ordenó al Intendente Harry Jürgensen de la región de Los Lagos viajar hasta Osorno para encabezar las coordinaciones en el COE y visitar los principales puntos afectados donde se registró el derrame de hidrocarburos.

La Seremi de Salud de Los Lagos entregó recomendaciones para desinfectar el agua que provenga de otras fuentes y reiteró el llamado a no consumir el agua que sale de las “llaves”.

A medio día el subgerente territorial Norte de ESSAL, Pedro Garrido, confirmó que un “error humano” provocó el vertimiento de combustible. En dicha instancia, desde ESSAL aseguraron que las cañerías no se vieron afectadas y que el agua contaminada no salió a distribución, y se quedó atrapada en el estanque.

El Intendente informa que junto a su equipo jurídico analiza y evalúa el instrumento más eficiente y eficaz para abordar la crisis. Se efectúa el análisis de proporcionalidad y **determina que no procede recurrir a un Estado de Excepción Constitucional** que limita los derechos a las personas (incluso a manifestarse) y se acuerda aplicar **alerta sanitaria**.

La Seremi de Salud decreta emergencia sanitaria en Osorno. Con esto, entre otras medidas, no se permite la realización de eventos masivos en la zona, junto a la prohibición del funcionamiento de establecimientos de alimentos, como restaurantes y supermercados, que no tengan agua potable continua. "Eso se está fiscalizando", aseguraron. En caso de los supermercados, si es que operan con agua potable continua, solo puede funcionar el área de ventas de alimentos envasados, en ningún caso preparados.

El intendente Jürgensen responsabilizó a la empresa por la situación. Por su parte la SISS acusa entrega de información errónea por parte de ESSAL.

El gerente de Operaciones de ESSAL, Andrés Duarte, dijo que la situación “escapó del control” de la empresa, planteó que podrían volver a entregar el suministro entre cuatro y siete días.

Intendente Jürgensen, confirmó lo señalado por ESSAL: el corte del suministro se podría extender por cerca de 7 días.

Cerca de las 20:00 hrs. el Subsecretario de Obras Públicas, Lucas Palacios en terreno junto al Intendente, Superintendente (S) SISS, Seremis MOP, Salud y Justicia, **revela la falta de protocolo de ESSAL**. El subsecretario afirmó que el martes 16 debería estar normalizado el suministro de agua potable en la ciudad.

Sábado 13 de julio

Superintendencia de Servicios Sanitarios afirma que multa a ESSAL podría llegar a los \$600 millones.

El gerente de operaciones de ESSAL, Andrés Duarte, señala que “los plazos están condicionados a la posibilidad de que podamos echar a andar esto y serían plazos de 4 días a 7 días”. El Intendente Harry Jürgensen, aseguró que la emergencia es grave y la comparó con los efectos del terremoto de 1960.

ESSAL detalló más de 100 puntos de abastecimiento de agua potable en Osorno. Confirman que derrame de petróleo también alcanzó al río Rahue en Osorno.

El Intendente declara que desconocía que contaminación con petróleo había llegado al río Rahue.

Minsal cifra en 180 mil los afectados por corte de agua.

ONEMI coordinará entrega de agua desde Los Ríos hasta Osorno.

Por confirmación de presencia de petróleo en río Rahue de Osorno, Fiscalía abre investigación paralela.

Comisiones de Medio Ambiente del Senado y de la Cámara, anuncian que citarán a empresas y autoridades por situación del agua en Osorno.

La entonces vocera de Gobierno, Cecilia Pérez dice entender molestia de osorninos a través de su cuenta de Twitter: "Nos encargaremos de que empresa reciba multas".

Autoridades realizan nuevo Comité Operativo de Emergencia.

Alcalde de Osorno, Jaime Bertín se retira molesto del COE: no tuvo respuesta a petición de declaración de Estado de Catástrofe. La petición de decretar "zona de catástrofe" a Osorno por el extenso corte de agua que está sufriendo la población de esa comuna, hizo el alcalde Jaime Bertín, la que sin embargo, no encontró buena acogida en el Intendente de Los Lagos.

Así lo señaló la autoridad comunal, quien se habría retirado molesto desde una reunión del Comité Operativo de Emergencia, al no encontrar respuestas a sus demandas.

Expresó que **declarar zona de catástrofe** le permitiría agilizar los procesos para llevar agua a las personas de manera más rápida.

Sobre estos requerimientos del alcalde de Osorno, el intendente de Los Lagos, dijo que eso no correspondía por normativa legal y que con la emergencia sanitaria es más que suficiente.

Domingo 14 de julio

El intendente Jürgensen, indicó que el martes 16 se podría reponer el suministro de agua potable.

El presidente de la República, Sebastián Piñera, envió desde La Moneda un saludo a los habitantes de la zona y les ofreció todo su apoyo. "Toda nuestra solidaridad y apoyo a osorninos", manifestó en su cuenta de Twitter.

Comunidad de Osorno realiza manifestaciones en el centro de la ciudad y piden al presidente Piñera dar explicaciones y protestan contra ESSAL.

Lunes 15 de Julio

ESSAL compromete para el martes 16 el reinicio de producción de agua potable en planta contaminada. Por su parte, el intendente Harry Jürgensen, manifestó tras reunión del COE que el miércoles 17 el 100% del servicio de agua potable debería estar restablecido.

El gerente de operaciones de ESSAL, confirmó que el miércoles 17 se restablecerá el suministro de agua potable. Un anuncio que se contradice con lo declarado que el martes 16 sería el día que la población podría abrir las llaves. Al respecto, el intendente Jürgensen, aseguró el compromiso asumido para el martes.

La Contraloría General de la República tomó razón del decreto de Alerta Sanitaria en Osorno.

El Ministro de Obras Públicas, Alfredo Moreno, llegó en horas de la tarde a Osorno para sumarse al COE y confirmó que la planta Caipulli ya cuenta con los filtros correspondientes para que la planta comience a producir agua durante el martes 16.

El gerente de operaciones de ESSAL, confirmó que la planta potabilizadora de Caipulli iniciará la producción de agua durante la tarde de este día.

Por su parte Alfredo Moreno, aseguró que el agua sólo va a ser puesta en las redes una vez que se compruebe su potabilidad.

El Ministro de Obras Públicas finalizó durante la tarde la revisión del proceso de funcionamiento del lecho filtrante en la planta Caipulli. Gustavo Gómez, gerente general de ESSAL añadió que esta noche comienza la producción, mientras que el llenado de las líneas de distribución operará durante la madrugada del miércoles. A las 18:00 del miércoles se podrá abrir los grifos, lo que implicaría que será apta para consumo humano.

Martes 16 de Julio

Este martes la ciudad de Osorno cumplió su sexto día sin servicio de agua potable.

Tras reunión del COE, el Ministro de Obras Públicas indica que la planta está funcionando de buena manera, por lo que, a contar de la madrugada del miércoles se irá reponiendo el servicio.

El Ministro además, precisó que entre las 8 las 12 hrs. del miércoles 17 ya debería reponerse el servicio de distribución del agua.

Se anuncia que el Presidente de la República, Sebastián Piñera, visitará el miércoles la provincia de Osorno para corroborar el buen funcionamiento del servicio de agua potable.

Miércoles 17 de Julio

En horas de la madrugada, el Presidente de la República, Sebastián Piñera llegó a Osorno, visita a la planta de Caipulli para monitorear restablecimiento de agua potable. Tras esto, el Presidente se reunió con vecinos y luego se trasladó hasta la Gobernación Provincial para encabezar el Comité de Operaciones de Emergencia.

El Mandatario anunció que el suministro de agua estaba “íntegramente repuesto” en la ciudad y que se habían realizado pruebas de calidad para el consumo humano.

“Podemos asegurar que el agua potable que está ya disponible en todos los hogares de la ciudad de Osorno, ha sido probada y testada una y mil veces para poder garantizar que es agua potable, que es agua sana, que es agua que no produce ningún efecto en la salud”, dijo Piñera antes de abordar el avión de regreso a Santiago.

No obstante lo señalado por el Presidente, seis horas después la empresa ESSAL informó del nuevo “corte de emergencia”, que se habría generado por la alta demanda de suministro generada en algunos puntos de la comuna.

El alcalde de Osorno, Jaime Bertin, calificó la situación como una “tragedia” y anunció la presentación de una querrela contra quienes resulten responsables por el corte.

La nueva interrupción generó molestia en habitantes de la comuna, los vecinos debieron acudir a estanques instalados en sectores como las villas universitarias, Jardín del Sur y Rahue Alto.

ESSAL informó sobre las acciones que emprenderá en favor de los afectados, que llegan a 48 mil clientes. El gerente general de la firma, Gustavo Gómez, explicó que no se cobrará el consumo ni el alcantarillado durante dos meses. Lo anterior se basa en que la ley establece que, si se suspende un suministro básico de manera injustificada, debe existir un descuento automático en el periodo siguiente.

En paralelo, la compañía resolvió aceptar el procedimiento voluntario colectivo que pidió el Sernac. Se trata de un tipo de mediación en el que se determinan eventuales compensaciones.

La fiscal que indaga el caso, María Angélica de Miguel, informó que se espera la realización de una reconstitución del hecho que causó el corte del suministro: hasta ahora se ha determinado que un operario dejó abierta una válvula que ocasionó la fuga de petróleo.

El Presidente Sebastián Piñera canceló el viaje que iba a realizar a Estados Unidos para asistir a un seminario privado, debido a la crisis sanitaria que vive Osorno y que aún no tiene solución a una semana de iniciada.

El Presidente en su cuenta de twitter indicó: “Dado lo que ha ocurrido en Osorno, y para acelerar la revisión de los protocolos, he decidido quedarme en Chile para poder estar dirigiendo los métodos de revisión que se instalarán en todas las empresas sanitarias de agua potable del país”.

Además enfatizó en la responsabilidad que tiene la Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos y aseguró que esperan aplicar todas las multas correspondientes. **“ESSAL es responsable de esta situación por negligencia y por no haber reaccionado desde el primer día. Además, por entregar información confusa a las autoridades y población”**, dijo Piñera.

La empresa Essal informó la noche de este miércoles que realizará un nuevo corte del servicio de agua en el centro de Osorno, debido a la "alta demanda".

"Osorno: ESSAL informa a sus clientes que este miércoles 17/7, a las 22.00 horas, se realizará la interrupción de suministro en sector centro por alta demanda de Agua Potable. Reposición estimada: 20:00 horas", informó la empresa a través de su cuenta de Twitter.

Además, señalaron en un comunicado que el corte del suministro es para "solucionar problemas en los sistemas productivos".

Jueves 18 de julio

La oposición redobló sus críticas a raíz de la crisis que afecta a la ciudad de Osorno, que ya lleva 8 días sin agua potable, y puso el foco no sólo en la responsabilidad de ESSAL sino también del Gobierno.

La administradora municipal de Osorno, Karla Benavides manifestó su molestia ante las autoridades gubernamentales debido a la mínima comunicación que han mantenido con el municipio y la cancelación de un Comité de Emergencia esta mañana en la ciudad afectada por octavo día por un corte del suministro de agua potable.

El Intendente Jürgensen dijo estar “indignado” por el retraso indefinido de la reposición del servicio de agua potable en Osorno, que se había previsto en su totalidad para las seis de la mañana de este jueves, en base a información entregada por la empresa responsable ESSAL.

Sobre el real estado de la reposición, la autoridad señaló que hay un 72% de los hogares conectados, y que el 28% restante será revisado durante esta noche, señaló el intendente.

Al ser consultado sobre si la empresa ESSAL mintió respecto a la reposición del servicio, Jürgensen afirmó que **“se puede estar usando ya esa calificación”**. “Estamos desorientados, porque recibimos informaciones parciales y hay una desinformación en ese sentido que nosotros no podemos compartir.”.

Habitantes de Osorno salieron a las calles durante este jueves para manifestar su rechazo a los extensos cortes en el suministro de agua potable. Los llamados a terminar con la concesión a ESSAL marcaron la histórica protesta de la noche del jueves. En la marcha también hubo llamados a que las autoridades de la región asuman sus responsabilidades políticas en el caso, y uno de los mencionados directamente es el Intendente de Los Lagos, Harry Jürgensen.

Tanto en la Cámara de Diputados como en el Senado se coincidió en analizar el Código de Aguas y la legislación relativa a las empresas sanitarias para que no vuelvan a ocurrir hechos como el que afecta a los osorninos.

Tras los cuestionamientos por el no cumplimiento en los plazos de la reposición del suministro de agua potable en Osorno, el gerente de operaciones de ESSAL, Andrés Duarte, aseguró que el alto consumo superó la capacidad que había de servicio y que no han entregado antecedentes equívocos a la

ciudadanía. "La empresa no está ocultando información, está toda la información disponible para las autoridades", aseveró Duarte.

Después de una reunión con el COE en Osorno, el representante de ESSAL aseguró que un 70% de la población cuenta con agua potable. Sin embargo, respecto de cuándo volverá el suministro del servicio para el resto de los afectados sostuvo que se trata de una situación compleja, por lo que "la empresa no va a dar una fecha concreta".

Viernes 19 de julio

Movimientos sociales continúan protestando ante grave crisis del agua en Osorno. Tanto en Osorno como en Santiago, ciudadanos exigen a las autoridades de Gobierno nacionales y regionales, el término inmediato de la concesión a la Empresa ESSAL.

Al respecto, la vocera de la Asamblea Ambiental de Osorno, María Inés Barrera, indicó que la ciudadanía se encuentra desesperada, en completa incertidumbre debido a la carencia del vital elemento.

En Santiago, organizaciones que integran Unidad Social (NO+AFP, plataforma Chile Mejor sin TLC, Coordinadora 8M, Ukamau, Confech, Colegio de Profesores, ANEF, Confusam, Modatima, entre otras), se manifestaron y exigieron al Gobierno en plena Plaza de la Constitución una solución al problema del agua potable en Osorno.

El presidente de la Asociación Chilena de Municipalidades, Felipe Delpin, presentó un documento ante el Ministerio de Obras Públicas, en el que explicita la posibilidad jurídica y el deber de terminar con la concesión de ESSAL en la distribución de agua potable en Osorno. Desde Renovación Nacional también se manifestaron a favor de estudiar la medida de retirar la licencia a la cuestionada empresa sanitaria.

La fiscal María Angélica de Miguel dijo que "hasta el minuto entendemos, respecto a capacitaciones adecuadas de lo que debería haberse hecho, que no las hay. Entendemos también que tampoco se dieron, por lo menos esa noche, los protocolos de actuación que debieron haber sido para mitigar de inmediato o tratar de evitar que toda esta planta y toda esta cantidad de agua en toda esa zona se contaminara"

Sábado 20 de julio

Participa del COE el Ministro de Obras Públicas, Alfredo Moreno junto al Ministro de Salud, en la Gobernación Provincial.

El suministro de agua se restableció, aunque con poca presión a medio día. Sin embargo, se informa que se registrará un nuevo corte del suministro entre las 18:00 y las 06:00 hrs. de la mañana del domingo.

El Intendente de Los Lagos Harry Jürgensen anunció que volvió el agua potable a todo Osorno: Centro, Ovejería Bajo, Rahue Bajo y Francke.

"El plan de contingencia para la normalización progresiva del servicio de agua potable en Osorno permitirá reponer el suministro a partir de las 08:00 horas de este domingo 21 de julio al 28 por ciento de los clientes que aún permanecen sin servicio permanente", aseguró la empresa en un comunicado.

La presidenta del Colegio Médico, Izkia Siches indicó "Acordamos poder interponer algunas acciones legales por el riesgo sanitario y por todos los pacientes que han tenido que estar postergados por todos los procedimientos que no se han materializado. No son procedimientos que uno no debiera hacer, que obviamente sobrecargan el sistema, que hay que recalendarizar".

Domingo 21 de julio

El Intendente Harry Jürgensen, señaló que el agua potable se restableció totalmente en Osorno.

El Presidente Sebastián Piñera, confirmó la reposición del suministro en toda la ciudad, luego del corte que se mantuvo por más de una semana, y anunció que mantendrán el sistema de emergencia operativo y que **aplicarán a la compañía responsable del error humano "las mayores sanciones según la ley"**. A

sus palabras, se sumó el Ministro de Obras Públicas, Alfredo Moreno, quien entregó un balance luego de la crisis que vivió la ciudad por el corte del recurso hídrico. El secretario de Estado apuntó a la empresa y dijo que más allá del error humano, "hay una fragilidad inmensa, una falta de protocolos, de capacidades humanas y materiales, que no se condice con la tarea que realiza". Los dichos de las autoridades se dan luego de que ayer los vecinos afectados protagonizaran nuevas manifestaciones en las calles de la sureña comuna.

1.4. Sistema Nacional de Protección Civil y Manejo de la Emergencia

El manejo de la prevención, mitigación y respuesta ante una emergencia se encuentra normado en nuestro país a través del Plan Nacional de Protección Civil aprobado por Decreto Supremo N° 156, de 2002, del Ministerio del Interior.

Este plan es ejecutado por el Sistema de Protección Civil, que corresponde al conjunto de organismos, servicios e instituciones tanto públicas como privadas, coordinado por la Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI), con el objeto de proteger a las personas y sus bienes ante amenazas de origen natural o antrópico. Sus roles y funciones están establecidos en el Plan Nacional de Protección y el Plan Nacional de Emergencia, aprobado por Decreto Exento N° 1437, de 2017, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. Entre ellos se encuentran los siguientes:

Mando de Autoridad: Ejercido por las autoridades del Gobierno Interior Local, según la división territorial-administrativa (Nacional, Regional, Provincial, Comunal). Dentro de sus funciones es facilitar y apoyar las acciones de respuesta a través de la toma de decisiones, asesorados por el mando técnico y coordinador.

Intendente Regional
Gobernadores Provinciales
Alcaldes

Mando de Coordinación: Es ejercido por los Directores de Protección cuya función principal es coordinar el accionar de los Servicios Públicos, instituciones públicas y privadas y organismos que participan en el respectivo Sistema Regional de Protección Civil.

Civil y Emergencias.
Protección Civil y Emergencias.

Director Regional de ONEMI.
Director Provincial de Protección
Encargados Comunales de

Mando Técnico: Es ejercido por el organismo o institución que tiene relación directa con la variable del evento o incidente en desarrollo, ya sea por disposiciones legales o competencias técnicas. Su principal función es entregar las directrices y estrategias técnico-operativas que permitan responder adecuadamente frente a los diferentes eventos.

Implementación en Emergencia de Osorno

En relación a la alteración de suministro básico en Osorno, producto de la contaminación de los sistemas de producción y distribución de agua potable, el Sistema de Protección Civil tomó las siguientes acciones:

1. Activación del Sistema de Protección Civil y el monitoreo del evento:

A partir de esta alerta de emergencia se activa el Sistema de Protección Civil, convocando al Comité de Operaciones de Emergencia (COE), que fue presidido por el Gobernador Subrogante. En esta instancia se contó con la participación de un representante de ESSAL y la coordinación de ONEMI Regional.

En este COE y en los posteriores, apoyados por las mesas técnicas correspondientes, se tomaron las siguientes medidas:

- Se activa el plan de abastecimiento alternativo de agua potable.
- Activación de los protocolos correspondientes de la empresa.
- Con el transcurso de las actividades y acciones consecuentes, ESSAL indica que no ha sido posible restablecer el suministro, no existiendo claridad de los plazos de recuperación del servicio.
- Se complementa el apoyo en la distribución de agua a la población, con medios del municipio, del Ejército de Chile y particulares.
- Se convoca en jornada de la tarde del 12 de julio, al COE Regional presidido por el Intendente Regional.
- SEREMI de Salud informa de medidas complementarias de cuidado a la población, declarando además “Alerta Sanitaria para la comuna de Osorno” por medio de Decreto N° 28 de 12 de julio del 2019.
- ONEMI Los Lagos asume la coordinación del “Sistema alternativo de distribución de agua potable” para la comuna.

Sobre el monitoreo del evento, a la luz del Plan Nacional de Protección Civil y Plan Nacional de Emergencia, se realizó un monitoreo constante del evento.

2. Coordinación de la Respuesta

En virtud de lo señalado ONEMI Los Lagos en cumplimiento de sus tareas, realiza la coordinación del “Sistema alternativo de distribución de agua potable” para la entrega de Agua a la comuna de Osorno, con 49.000 clientes, con los medios y recursos participantes en la emergencia: ESSAL, Regimiento Arauco del Ejército, Municipios, empresas y particulares, con el fin de atender las necesidades de la población. ONEMI coordinó la respuesta de los diferentes actores, para evitar la superposición de esfuerzos y medios de abastecimiento.

a) Operacionalización

La atención de esta emergencia - considerada de carácter sectorial - se abordó en base a los dos principios básicos en el ámbito de protección civil: el uso escalonado de los medios y la ayuda mutua. Además, dicha situación se coordinó con recursos locales y regionales, mediante el trabajo sostenido de los organismos del sistema regional, a través de las reuniones permanentes del Comité Regional de Operaciones de Emergencia (COE).

b) Alertamiento

En primer lugar, se debe indicar que durante el peak de la emergencia en Osorno, 49 mil usuarios, es decir, alrededor de 180 mil personas, no contaban con el servicio de agua potable provisto por la empresa. En este contexto, el Ministerio de Salud declaró alerta sanitaria, medida que le entregó atribuciones a la Seremi de Salud para que tomara todas las medidas que fuesen necesarias para poder

asegurar a la población el consumo de agua de calidad y segura, ante el riesgo de falta de este vital elemento.

Para la respuesta, se contó con un sistema alternativo de distribución de agua con camiones, estanques y entrega casa a casa, además del apoyo de empresas locales de captación de agua potable de forma independiente que prestaron colaboración. De igual forma, la propia empresa fue la que realizó las labores para dar solución al problema operativo de su planta.

2.- Marco regulatorio e instituciones responsables en relación con la Concesión otorgada a la Empresa Sanitaria ESSAL S. A.

En este punto, se detallan los marcos normativos, legales y administrativos que dan cuenta de la regulación de la Concesión a la Empresa Sanitaria ESSAL S. A; así como, de las distintas instituciones que se encuentran obligadas al control y seguimiento del Acto Concesional, como asimismo las normas que permiten la aplicación de sanciones al incumplimiento de las obligaciones del Concesionario.

La normativa que regula el sistema sanitario, está formado por un conjunto de normas jurídicas de orden público, la Ley N° 18.902 que crea la SISS, el DFL N° 382 que contiene la Ley General Servicios Sanitarios, el D.S. N° 1199 sobre el Reglamento del DFL N° 382, el DFL N° 70 sobre la Ley de Tarifas, el DS N° 453 del MOP que contiene el Reglamento de la Ley de Tarifas, la Ley N° 18.885 que autoriza al Estado a desarrollar actividades empresariales en materia de agua potable y alcantarillado 18.885 que autoriza al Estado a desarrollar actividades empresariales en materia de agua potable y alcantarillado y dispone la constitución de sociedades anónimas para tal efecto, la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas y Ley N° 18.045 sobre Mercado de Valores.

El sistema sanitario de agua potable y saneamiento de aguas comprende cuatro funciones:

- Producción de agua potable,
- Distribución de agua potable,
- Recolectar aguas servidas y
- Disposición de aguas servidas;

Por su parte, en las zonas rurales, el Ministerio de Salud y el Ministerio de Obras Públicas, a través de la Dirección General de Aguas y la Dirección de Obras Hidráulicas, tienen las funciones de regular y supervisar las cooperativas y comités del sector rural, porque no existe una entidad pública de control como es la SISS.

La Dirección Nacional de Obras Hidráulicas ejecuta el Programa Nacional de Agua Potable Rural (APR), según la Ley 19.549 de 1998 los concesionarios urbanos deben prestar asistencia técnica y administrativa a los comités y cooperativas de agua potable rurales de sus respectivas regiones.

Este conjunto de normas jurídicas está destinada a satisfacer necesidades públicas junto con regular un sistema integrado por diferentes actores públicos y privados; la SISS, es la entidad estatal encargada de la función fiscalizadora, es decir, los operadores encargados de la prestación de servicios sanitarios que son personas jurídicas distintas de la entidad fiscalizadora.

La SISS fue creada por la Ley N° 18.902 de 1990, y es un Servicio Público funcionalmente descentralizado, autónomo, con personalidad jurídica propia y patrimonio propio, y cuyo rol fundamental velar por el cumplimiento de las

normas jurídicas aplicables a los servicios sanitarios y elaborar los distintos planes y programas.

Como lo expresó su Superintendente, cuenta con funciones regulatorias, fiscalizadoras, sancionatorias e interpretativas para el sector, y es quien debe velar por el cumplimiento de la normativa aplicable por parte de los operadores, por ser el órgano fiscalizador. El operador de los servicios sanitarios o concesionario: Es una persona jurídica constituida como S.A., distinta de la entidad fiscalizadora, quienes se adjudican una concesión indefinida o por un plazo determinado, dicha concesión impone al operador derechos y obligaciones respecto de los servicios objeto de la concesión a fin de asegurar que los servicios sean debida y oportunamente entregado a los usuarios.

Por otra parte, tenemos el régimen de concesiones de la Ley General de los Servicios Sanitarios (DFL N° 382), y su reglamento, que establece el régimen de concesiones y regulan en términos generales la operación de los servicios. Esta ley se aplica a todas las empresas con más de 500 arranques, sean de propiedad privada o pública.

En general, la estructura de la industria permite que una única empresa desarrolle en forma integrada estas cuatro actividades señaladas anteriormente, entregándose así la concesión o derecho monopólico a la provisión de los cuatro servicios a una única empresa en un mercado geográfico determinado, sea esta empresa de propiedad pública, privada o mixta.

La Ley establece una modalidad de gestión del sector mediante el otorgamiento de concesiones a sociedades anónimas. Estas concesiones pueden ser otorgadas para explotar etapas individuales, con las restricciones establecidas en la ley, o integradas del servicio. Las concesiones son otorgadas por un tiempo indefinido, mediante decreto del Ministerio de Obras Públicas, y teniendo en cuenta el informe técnico de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

El decreto que otorga la concesión contiene las normas y cláusulas relativas al programa de inversiones que debe desarrollar la concesionaria, el régimen de tarifas y las garantías orientadas a asegurar el cumplimiento del programa de inversiones.

Le corresponde a la Superintendencia de Servicios Sanitarios la fiscalización jurídica y técnica de dichas concesiones. El DFL N° 382 establece, además, normas que tienen por objeto impedir la concentración de la propiedad en el sector sanitario, imponiendo restricciones a la participación en la propiedad a nivel de concesiones sanitarias, y entre concesiones sanitarias y empresas de servicios públicos que sean monopolios naturales de distribución eléctrica o de telefonía local.

Los aspectos principales de regulación del D.F.L. N° 382 de 1989 del MOP son los siguientes:

- Procedimiento de solicitud y adjudicación de las concesiones (arts. 12 al 21).
- Normas generales a que estará sujeta la explotación de los servicios sanitarios.
- Obligatoriedad de servicio dentro del territorio operacional (art. 33).
- Incorporación de nuevas áreas mediante licitación o ampliación de la concesión existente más cercana a la nueva área (art. 33).
- Obligación del prestador de controlar la calidad del servicio suministrado (art. 34).
- Obligación del prestador de garantizar la continuidad y calidad de los servicios (art. 35).
- Derechos del prestador que dan lugar a obligaciones de los usuarios (art. 36).
- Relación entre concesionarias de distribución y recolección y concesionarias de producción o disposición (Capítulo II, Grandes consumidores, DFL N°382/88).

- Supervigilancia y control de la Superintendencia (art.55 DFL N°382/88).
- Modificación del Plan de Desarrollo (art.58 DFL N°382/88). - Restricciones a la propiedad de las empresas (art.63, 64 y 65 DFL N°382/88)

(CITA: Extracto de INFORME DE LA COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA ACERCA DEL ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS Y DE LA EMPRESA CONCESIONARIA DE SERVICIOS SANITARIOS S.A. (ECONSSA), RESPECTO DE LOS PROBLEMAS GENERADOS POR LA EMPRESA AGUAS DEL VALLE EN EL TRATAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN LA REGIÓN DE COQUIMBO, Páginas 11 al 16, 2016)

En el caso de ESSAL S.A., esta empresa adquirió la calidad de concesionaria de servicios sanitarios con la entrada en vigencia de la Ley General de Servicios Sanitarios, y siendo en un principio una empresa autónoma del Estado, pasó a manos privadas con la venta de acciones de CORFO durante 1999.

Además de la Ley de Servicios Sanitarios, regula a estas empresas el reglamento de concesiones sanitarias, fijado en el Decreto N°1.199 de 2004 del Ministerio de Obras Públicas. En el se establecen las condiciones técnicas, la calidad de atención a los usuarios y la calidad en la prestación de los servicios públicos que regula.

Ambas normas deben vincularse con la Ley 18.902 que Crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios, ya que en su artículo 2°, establece que corresponderá a este servicio descentralizado la *“fiscalización de los prestadores de servicios sanitarios, del cumplimiento de las normas relativas a servicios sanitarios (...), pudiendo al efecto, de oficio o a petición de cualquier interesado, inspeccionar las obras de infraestructura sanitaria que se efectúen por las prestadoras”*.

De las normas anteriores, se colige que es la Superintendencia de Servicios Sanitarios el ente público encargado de fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las normas referidas a concesiones y los aspectos sobre la calidad técnica y la atención a los usuarios de los servicios sanitarios que debe entregar la concesionaria.

En particular, se debe destacar para los fines de esta Comisión, que la Superintendencia debe velar porque los concesionarios den cabal cumplimiento a lo establecido en los artículos 122 y 123 del Reglamento, referidos a que las concesionarias *“deberán contar con un procedimiento especial que permita con prontitud y de forma permanente atender las emergencias”* y que *“Si se viere afectada la calidad y/o continuidad de uno o cualquiera de los servicios públicos sanitarios, el prestador estará obligado a informar a cada usuario afectado, en forma directa o a través de medios de comunicación masiva, las medidas especiales a adoptar”*.

Debe la Superintendencia de Servicios Sanitarios, además, fiscalizar el cumplimiento de las obligaciones que surgen a los concesionarios de los artículos 35 y 36 bis de la Ley General de Servicios Sanitarios. El artículo 35 establece que *“el prestador deberá garantizar la continuidad y la calidad de los servicios, las que sólo podrán ser afectadas por causa de fuerza mayor”*. Por su parte, el artículo 36 bis obliga a los concesionarios a *“mantener el nivel de calidad en la atención de usuarios y prestación del servicio que defina el Reglamento”*.

La Superintendencia de Servicios Sanitarios es además la institución encargada de sancionar a las concesionarias en caso de cualquier infracción a las leyes, reglamentos y demás normas relacionadas con los servicios sanitarios, de acuerdo al Título III de la Ley 18.902.

Se considera también como sanción la posibilidad de caducar la concesión que se encuentre en explotación en tres causales establecidas en el artículo 26 de la Ley de Servicios Sanitarios, cuando se incumpla en forma grave y/o reiterada: a) las condiciones del servicio, sin cumplir con las exigencias de la ley o sus reglamentos, y las condiciones del respectivo decreto de concesión; b) los programas de desarrollo de la concesionaria; y, c) las condiciones contractuales en relación con otras concesionarias. La caducidad de la concesión es la forma, junto con la quiebra, en la que es posible poner término según la Ley a la concesión de servicios sanitarios.

Respecto a la caducidad, el procedimiento posee la particularidad de que ella no es declarada por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, sino que por el Presidente de la República, mediante decreto supremo del Ministerio de Obras Públicas, previo informe técnico elaborado por el referido Servicio.

Antes de la realización de este informe técnico, debe informar los hechos graves que constituyan causal de caducidad en conocimiento de la empresa, para que este informe de los hechos y las medidas para evitar menoscabo o interrupción de los servicios suministrados. Solo en caso de rechazar lo informado por la concesionaria, la Superintendencia procederá a elaborar el informe técnico de caducidad.

Durante el desarrollo de la Comisión Investigadora, ha sido notorio, cómo la empresa ESSAL S.A. fue durante años, sancionada y multada por diferentes motivos por parte de la SISS, sin que la situación de Caducidad fuera planteada por parte de las autoridades; y lo más grave, es que durante la propia emergencia vivida desde ese 11 de Julio en adelante, la incapacidad para fiscalizar a la sanitaria, pese a contar con facultades en ese orden que pudieran mejorarse, más bien fue derivando en una actitud de acoger la información que la misma empresa entregaba, sin posibilidades reales de impugnar sus propuestas, sea porque no tiene las condiciones técnicas o logísticas para hacerlo o por incumplimiento de los deberes funcionarios, lo que debilitan una eficaz supervisión y fiscalización, y lo que llevó finalmente a complementar dichas tareas con profesionales de la misma SISS Nacional.

3.- Marco regulatorio e instituciones responsables del sistema de emergencia de la región de Los Lagos y su actuación durante la crisis sanitaria.

En este punto, se deben registrar el análisis de las actuaciones de las instituciones responsables del Comité de Emergencia Regional, así como las actuaciones de su Presidente, el Intendente Regional, determinando si contaban con las facultades suficientes para responder a la crisis sanitaria o debieron considerarse facultades adicionales, y así también el rol de coordinación de las instituciones regionales para esta respuesta.

Durante el transcurso de esta Comisión Investigadora, y durante la situación de crisis en Osorno, ha sido frecuente en las últimas sesiones la discusión y reflexión, acerca de los instrumentos y herramientas jurídicas para que la autoridad de turno, pueda hacer frente a una situación de crisis, cualquiera sea esta su dimensión humana o geográfica.

El marco regulatorio del sistema de emergencia, describe diversas situaciones, cuya evaluación, como se ha señalado corresponde a la autoridad pública, y cuyos efectos son distintos, según se trate de uno u otro marco jurídico aplicable.

De acuerdo, a informe de BCN enviado a la Comisión Investigadora de marzo de 2018, se debe distinguir entre el Sistema Nacional de Protección Civil y los Estados de Excepción Constitucionales, que si bien tienen como base la evaluación de situaciones similares son diferentes en varios aspectos de procedimiento y efectos.

Sistema de Protección Civil.

“El Sistema Nacional de Protección Civil tiene su primer fundamento en el artículo 1° inciso 5° de la Constitución Política de la República, que le asigna al Estado el deber de cautelar a la población y a la familia. A partir de esta máxima, se ha ido conformando en el tiempo un conjunto de normas, que han ido delineando un mecanismo de respuesta ante las emergencias. “.

“Avanzando en el tiempo, en 1959 fue publicado el Decreto con Fuerza de Ley N° 22, que fijó el texto de la Ley Orgánica del Servicio de Gobierno Interior de la República. De acuerdo a esta fuente legal, los intendentes y gobernadores quedaban facultados para solicitar a los jefes de servicios sujetos a su tutela, “la atención inmediata que fuese necesaria para proveer a una emergencia, así como también el requerimiento de fondos extraordinarios, debiendo dar cuenta documentada a la Contraloría General de la República” (Decreto N° 1.512, 2017).

Seis años más tarde, la Ley N° 16.282, de 1965, estableció disposiciones permanentes para casos de sismos o catástrofes, precisando que, ante eventos naturales que generen daños considerables a las personas y los bienes, el Presidente de la República puede decretar, a través de decreto supremo fundado, el Estado de Catástrofe. Asimismo, esta norma se refiere a las glosas presupuestarias ante emergencias, permitiendo que el titular de Interior reciba donaciones y traspase fondos desde un ítem a otro, en el afán de emprender las labores de reconstrucción y auxilio. “.

Este mismo informe, señala en este marco la facultad otorgada al Servicio Hidrográfico y Oceanográfico de la Armada de Chile (SHOA), en el Sistema Nacional de Alerta de Maremotos, entregándole la función de evaluar las informaciones sísmicas y de mareas, dirimiendo la posibilidad de generación de un tsunami, al tiempo de difundir las correspondientes alertas y alarmas de maremotos.

“En 1974, en tanto, el Decreto de Ley N° 369 creó la Oficina Nacional de Emergencia (ONEMI), concibiéndola como un órgano dependiente del Ministerio del Interior, abocado a la planificación, coordinación y ejecución de las tareas dirigidas a anticipar o resolver los inconvenientes ocasionados por sismos o catástrofes. En términos administrativos, a esta entidad le corresponde planificar y coordinar el uso de los recursos humanos y materiales presentes en los servicios públicos y organismos privados, que tengan vinculación con cualquier variable de catástrofe o calamidad pública, a objeto de impedir o paliar estos eventos.

Tres años después, el régimen de la época designó una comisión para sugerir a los Ministros del Interior y Defensa Nacional, un plan orgánico para hacer frente a las emergencias que se suscitaren en el territorio nacional. Este trabajo concluyó en la sanción de un Plan Nacional de Emergencia.”.

Otra normativa a considerar, es la Ley N° 18.168, de 1982, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que en su artículo 7 precisa que, ante eventos catastróficos, “los concesionarios, permisionarios o licenciarios de telecomunicaciones, asumen el deber de transmitir sin costo los mensajes de alerta que les encomienden los órganos a los que la ley otorgue dicha facultad” (Decreto N° 1.512, 2017).

De igual modo, el Decreto Supremo N° 509, de 1983, del Ministerio del Interior, que reglamenta la aplicación del Decreto N° 369, sobre creación de la ONEMI, constituyó los comités de emergencia regionales, provinciales y comunales, concibiéndolos como comisiones de trabajo permanentes, encabezadas por el intendente, gobernador o alcalde que corresponda.

También introdujo la figura de los **centros de operaciones de emergencia**, entendidos como el lugar o espacio físico que debe ser habilitado por la respectiva autoridad regional, provincial o comunal, “para que se constituyan en él, en su oportunidad, las personas encargadas de administrar las emergencias o desastres que se produzcan, a la vez que de adoptar o proponer, según proceda, las medidas de solución que de tales eventos se deriven” (Decreto N° 1.512, 2017).

Además, cabe mencionar el Decreto Supremo N° 294, de 1984, del Ministerio de Obras Públicas, que confiere prerrogativas especiales a esta cartera, en cuanto a la contratación de trabajos frente a contextos de emergencia.

Los artículos 4° letra e) y 16 letra f) de la Ley N° 19.175, de 1992, Orgánica Constitucional Sobre Gobierno y Administración Regional, entregan a la figura de los intendentes y gobernadores, la facultad de adoptar medidas para hacer frente a situaciones de emergencia o catástrofe, junto con la posibilidad de ejecutar iniciativas preventivas ante estos escenarios.

La concepción de un Plan Nacional de Protección Civil, aparece a partir del Decreto Supremo N° 156, de 2002, que define a esta directriz como un instrumento de gestión del riesgo a nivel país, que respalda el proceso de desarrollo sostenible, robusteciendo las condiciones de seguridad en el territorio nacional. De paso, esta directriz derogó el Plan Nacional de Emergencia, que se hallaba vigente desde 1977.

El año 2006 se introdujo el nivel local en la gestión ante catástrofes, como lo atestigua el artículo 4° letra i) de la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, que asigna a los municipios la función de prevenir riesgos y entregar ayuda ante situaciones de emergencia.

Por su parte, el Decreto Supremo N° 38, de 2011, modificó el Plan Nacional de Emergencia, constituyendo el Comité Nacional de Operaciones de Emergencia, que se despliega ante desastres o catástrofes “que provoquen daños de consideración en las personas y/o bienes, afectando a todo el territorio nacional o a parte de él” (Decreto N° 1.512, 2017). Esta entidad está conformada por los Ministros del Interior y Seguridad Pública, Defensa Nacional, Energía, Transportes y Telecomunicaciones, Salud, y Obras Públicas; además de considerar la presencia del Subsecretario del Interior, el Jefe del Estado Mayor Conjunto, el General Director de Carabineros y el Director Nacional de la ONEMI. Al mismo tiempo, esta norma determinó que en cada región se conformase un **Comité Regional de Operaciones de Emergencia, encabezado por el respectivo intendente regional**.

Avanzando hacia 2017, el Decreto N° 1.512, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, de febrero de 2017, consagró la Política Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, cuyo objetivo es: (...) otorgar al Estado de Chile un instrumento o marco guía que permita desarrollar una gestión integral del riesgo de desastres, donde se articulen la política general con las políticas transversales y las políticas sectoriales, y en donde se lleven a cabo las acciones de prevención, respuesta y recuperación ante desastres, dentro del marco del desarrollo sustentable.

Por último, en agosto de 2017, la ONEMI oficializó el Plan Nacional de Emergencia, cuyo objetivo general es fijar las medidas de respuesta, en las diferentes etapas operativas, frente a eventos de emergencia, desastre o catástrofe, a fin de proporcionar protección “a las personas, sus bienes y medio ambiente, en el territorio nacional, a través de la coordinación del Sistema Nacional de Protección Civil” (Decreto N° 1.434, 2017).

Estos dos últimos instrumentos conforman, en un sentido amplio, el Plan Estratégico Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, que en su versión 2015-2018, establece una serie de objetivos programas y acciones, en el afán de estimular la gestión del riesgo de desastres a nivel país, de un modo transversal, en consonancia con los lineamientos del denominado Marco de Sendai para la Reducción del Riesgo de Desastres 2015-2030, al cual Chile adhirió, en marzo de 2015 (Plan Estratégico Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres 2015-2018, 2016: 17).

En relación a todo lo recogido, y para los efectos de esta Comisión, se destaca en la Región de Los Lagos dos planificaciones. La primera es el Plan Regional de Emergencia y Lineamientos de la Gestión de Protección Civil para la Región de Los Lagos, dictada en resolución N°J-0497 de 23 de febrero de 2018 del Intendente de dicha región. La segunda, y que es de suma importancia en estas conclusiones, es la planificación decretada por resolución N°J-569 de 8 de mayo de 2019 que aprueba un “Plan de Abastecimiento Alternativo de Agua Potable en Áreas Concesionadas, ante Emergencia y Desastres en la Región de Los Lagos”.

Este último plan, es un lineamiento específico para atender la situación de afectación a los suministros de agua potable. En el se establecen los distintos niveles de alerta e hitos según los cuales será necesario convocar a los Comités de Operaciones de Emergencia (COE) de cada nivel comunal, provincial, regional o nacional.

Dichos niveles están dirigidos por las respectivas autoridades de Gobierno Interior, así, en los primeros 2 niveles se encuentran las emergencias comunales, cuya autoridad política a cargo será el Alcalde, en caso de emergencias calificadas como “complejas”, la coordinación es a nivel provincial y/o regional, activando planes de emergencia, y en caso de una emergencia calificada como “desastre” es atendida por una coordinación nacional. La activación de los planes en sus distintos niveles se realizará en la medida que los recursos locales disponibles para la atención de la emergencia se hagan insuficientes.

Para el caso ocurrido del corte de agua, se debe tener en consideración los acápites 4.1 y 7.1. En el 4.1, se establecen los tipos de alertas por problemas de agua, señalando para las convocatorias a COE de las alertas roja y amarilla que la autoridad responsable será la autoridad regional y la dirección regional de ONEMI.

Luego, según el sistema nacional de alertas establecido en el 7.1, se tiene que la interrupción de los servicios de agua potable corresponden a alertas amarilla o roja, según su extensión y duración.

Tipo Alerta	Condiciones/Requisitos
Verde – Temprana Preventiva	<ul style="list-style-type: none"> • Aviso Meteorológico de la Dirección Meteorológica de Chile que indique: <ul style="list-style-type: none"> - Precipitaciones fuera de los rangos normales para la Región de Los Lagos. - Isotherma 0°C Extremas (muy altas o muy bajas para la región). - Sistemas Frontales.
Amarilla	<ul style="list-style-type: none"> • Alerta Meteorológica de la Dirección Meteorológica de Chile que indica desarrollo de evento indicado en cuadro anterior. • Interrupción de Suministro no programada superior a 6 horas y afectación a más de 1.000 clientes (a evaluar). • Afectación a más del 50% de la población de una localidad. • Infraestructura Crítica afectada.
Roja	<ul style="list-style-type: none"> • Insuficiencia de recursos de empresa sanitaria. • Infraestructura crítica afectada. • Interrupción de suministro proyectada a más de 12 horas.

Asimismo, entrega a los organismos técnicos, como la Superintendencia de Servicios Sanitarios, Servicios de Salud, Bomberos, Carabineros, Superintendencia de Electricidad y Combustibles, entre otros, la calidad de analistas de la emergencia, para la adopción de las mejores decisiones para superar la situación, y adoptar las medidas técnicas que les correspondan como toma de muestras o ejecución de los planes de emergencia.

En algunos casos, como a las empresas sanitarias (en este caso, ESSAL) y la Superintendencia de Servicios Sanitarios, cumplen un rol dentro de sus áreas de funcionamiento para activar los planes de emergencia y adoptar las primeras medidas, como instalación de estanques de aguas, y avisar a las autoridades que correspondan para activar los COE, con el fin de prevenir y solucionar posibles complicaciones derivadas de situaciones de emergencia, como por ejemplo, interrupciones del servicio de agua potable que afecten a más de 1000 clientes o que se extiendan durante más de 12 horas.

Estado de Excepción Constitucional de Catástrofe.

En la otra dimensión de la situación una catástrofe, están los Estados de Excepción Constitucionales, y que de acuerdo al artículo 39 de la Constitución, son en estos estados que ejercicio de los derechos personales únicamente puede ser afectado a partir de situaciones de excepción, como las de guerra externa o interna, conmoción interior, emergencia o calamidad pública.

De conformidad a esta norma, el Presidente de la República cuenta con la potestad para declarar el Estado de Asamblea, tratándose de guerra exterior; o bien el Estado de Sitio, en caso de que el país se encontrase en un contexto de guerra interna o de grave conmoción interior. Pero por otra parte, que es la situación que nos interesa, la Constitución en su artículo 41, se refiere al Estado de Catástrofe, declarado por el Primer Mandatario ante casos de calamidad pública, por un período que puede ser superior a un año, siempre que cuente con la aprobación del Congreso (Constitución Política de la República, 2005). En este contexto, el Presidente debe informar al Poder Legislativo respecto a las determinaciones dispuestas en virtud de este régimen especial.

El Congreso, por su parte, tiene la facultad de hacer expirar esta declaración, una vez transcurridos ciento ochenta días desde su entrada en vigencia, en caso de que los motivos que la hicieron aplicable, hubiesen cesado.

Una vez decretado el Estado de Catástrofe, las regiones afectadas son sometidas al mando de un Jefe de la Defensa Nacional, nombrado por el Ejecutivo. En tanto, el artículo 42 de la misma fuente constitucional le asigna al Primer Mandatario la potestad de declarar el Estado de Emergencia, cuando considere que existen graves alteraciones al orden público o un grave daño contra la seguridad de la Nación. Este régimen puede durar hasta quince días, prorrogables por parte del Ejecutivo por igual período. No obstante, para sucesivas extensiones, es requerido el acuerdo del órgano legislativo.

Tal como en el Estado de Catástrofe, una vez declarado el Estado de Emergencia, las regiones afectadas deben quedar subordinadas al Jefe de la Defensa Nacional que designe el Presidente. De todas formas, el Jefe de Estado tiene que dar cuenta al Congreso de todas las medidas que disponga, a partir de la invocación de este régimen especial (Constitución Política de la República, 2005).

Para los efectos de la operatoria de estos regímenes especiales, se dictó la Ley N° 18.415, Orgánica Constitucional de los Estados de Excepción. Establecido el Estado de Catástrofe, el artículo 6° considera la opción de que las facultades entregadas al Presidente, puedan ser delegadas, total o parcialmente, a los jefes de la Defensa Nacional que él nombre.

Según el artículo 7°, estas autoridades designadas cuentan con atribuciones para (Ley N° 18.415, 1985):

- Determinar el acopio, almacenamiento o formación de reservas de alimentos, artículos y mercancías, considerados necesarios para la subsistencia de la población en la zona, al tiempo de supervisar el ingreso y salida de dichos bienes;
- Definir la distribución, o empleo gratuito u oneroso de estos bienes; • Fijar requisitos para la celebración de reuniones públicas;
- Entregar instrucciones a los funcionarios estatales, de las empresas o de las municipalidades de la región, a fin de mitigar las consecuencias de la calamidad pública; • Difundir las informaciones necesarias para calmar a la población; y
- Dictar las políticas e instrucciones pertinentes, para preservar el orden en la zona.

En términos administrativos, también es dable relevar que el Presidente puede ejercer las atribuciones propias de un Estado de Excepción Constitucional, mediante Decreto Supremo exento del trámite de toma de razón, como lo puntualiza el artículo 9° de la norma. Asimismo, el artículo siguiente le confiere la opción de delegar las facultades anteriormente mencionadas, por medio de resoluciones, órdenes o instrucciones exentas de este mismo paso.

Cada uno de los estados de excepción anteriormente reseñados, puede traer aparejada una serie de restricciones a los derechos constitucionales de las personas. Es así que en el Estado de Catástrofe, el Jefe de Estado tiene la potestad para restringir las libertades de locomoción y de reunión, incautar bienes, al tiempo de acotar el ejercicio del derecho de propiedad. En esa misma línea, las requisiciones dispuestas y las restricciones aplicadas al derecho de propiedad, que ocasionen algún daño o privación de derechos esenciales de las personas, “dan lugar a indemnizaciones, en conformidad a la ley” (Constitución Política de la República, 2005).

Estas diferencias de apreciación, de los distintos instrumentos jurídicos para afrontar una emergencia, a la luz de las declaraciones entregadas por el Intendente Regional ante la Comisión Especial Investigadora, y a aquellas emitidas por distintos medios de comunicación durante la crisis, dan muestra de una evidente confusión y desconocimiento por parte de la máxima autoridad regional y de sus gabinetes asesores, para determinar una adecuada respuesta a la situación generada por ESSAL S.A. y que llevó a que hasta el día de hoy, gran parte de las familias y personas afectadas, no se sientan conformes y satisfechas con las medidas iniciales tomadas por la autoridad, ni menos con las compensaciones o mitigaciones decretadas, manteniéndose la incertidumbre por las acciones judiciales invocadas a causa de la desconfianza y poca credibilidad de los fundamentos y resoluciones de la autoridad regional ante la crisis de Osorno, y que hasta el momento no efectúa un análisis autocrítico de sus acciones, en determinar las figuras jurídicas para contener esta crisis, la que tuvo confusiones conceptuales al límite de lo negligente.

4.- Antecedentes y catastro de los impactos generados a toda la población, el comercio y las actividades de la sociedad civil, con ocasión de la crisis sanitaria y las respuestas de apoyo a los efectos negativos, de acuerdo al marco regulatorio vigente.

Para considerar este punto, es relevante recordar que el día 10 de enero de 2020, la Comisión Especial Investigadora sesionó en las dependencias de la Ilustre Municipalidad de Osorno con el objeto principal de recibir a representantes de organizaciones de la sociedad civil (ONG's ambientalistas, JJ.VV., estudiantes secundarios, agrupaciones, Universidad de Los Lagos, entre otras) y de sectores del comercio (cámara de comercio y turismo, asociación de consumidores/as y dirigentes de ferias) a fin de que dieran cuenta de las repercusiones del corte de suministro de agua durante los 10 días del mes de julio de 2019.

Como antesala es necesario recalcar que la mayoría de los invitados e invitadas aportaron informes y presentaciones a la CEI, quedando estas incorporadas como antecedentes.

Con el objeto de presentar de manera adecuada las percepciones, experiencias y repercusiones, se distinguen las exposiciones en dos tipos distintos de organizaciones según su finalidad, correspondiente a organizaciones de la sociedad civil y el otro al mundo de los consumidores/as, comercio y turismo y de las ferias libres establecidas.

4.1. Testimonios de vecinos de Osorno en la Comisión Especial Investigadora: Efectos e impactos de la emergencia

Ricardo Becerra, presidente de la Red Ambiental Ciudadana de Osorno, expone de manera contundente que la comunidad osornina ha perdido la confianza y credibilidad en la empresa sanitaria ESSAL, con lo cual el camino de la caducidad de la concesión es vital para satisfacer a la sociedad local. Lo anterior se fundamenta en que la empresa no cumple con estándares mínimos de responsabilidad social empresarial ya que presentan negligencias reiteradas en los controles internos, incluso no dando aviso a la SISS de emergencias hídricas, tal como lo establece la ley. La falta de capacidad para hacerse cargo de las emergencias hídricas pone en riesgo a la población y la salud pública, además de la contaminación a los cursos de agua, lo que es un grave daño al medio ambiente, cuestión que han no ha sido reparada.

Para esta organización ciudadana de Osorno, los acontecimientos de esta emergencia fueron "*crónica de una muerte anunciada*", debido

a que la empresa ESSAL, controlada por Aguas Andinas, poseía un historial permanente de negligencias en sus sistemas de mantención y operaciones, como también en sus controles de fiscalización interna, entregando un servicio deficiente de suministro de agua a las familias de Osorno.

Debido a la emergencia, los vecinos de Osorno debieron soportar 10 días sin suministro de agua potable, viéndose afectados alrededor de 160.000 habitantes y 47.519 clientes de la propia empresa ESSAL.

De acuerdo con testimonios de los vecinos, esta medida trajo costos para ellos, no solo económicos, debido a la imposibilidad de trabajar para algunos de ellos, sino que también psicológicos, ligados a la falta de aseo, la desconfianza en la higiene de los alimentos y del agua entregada por los propios camiones aljibes; además de las carencias de condiciones mínimas laborales para aquellos que se vieron en la obligación de acudir a sus trabajos. A esto se suma la falta de certeza entregada por la empresa, que no podía estimar una fecha determinada del cese de la emergencia, prolongándose por varios días la incertidumbre en la población.

Siguiendo lo anterior, destaca lo expuesto por la Unión Comunal de JJ.VV., que traza una cronología de eventos que inician con el desastre en la planta Caipulli de ESSAL, apuntando a la ineficiencia de la autoridad fiscalizadora competente, la falta de información oportuna y veraz respecto de la calidad del agua y sus riesgos, débil abastecimiento de emergencia para toda la comuna, contaminación del Río Rahue y la constante lentitud para responder a las inquietudes de la ciudadanía.

Como señaló la Asociación de Consumidores de Osorno *“ante una crisis de esta naturaleza, la persona tiene una reacción del tipo conmoción-inhibición-estupor, acompañado por alteraciones de salud mental que en su grado más extremo, pueden gatillar un síndrome de estrés post traumático, por cuanto, cualquier interrupción a futuro del suministro de agua por la rotura de una matriz, por ejemplo, traerá de inmediato recuerdos muy desagradables a la memoria, que hacen revivir nuevamente todo el calvario sufrido”*. La principal consecuencia de la emergencia, para los vecinos, fue el impacto que ésta produjo hacia la dignidad de las personas.

Por su parte, y sobre los establecimientos educacionales se refirió Francisca Rojas, estudiante secundaria, planteando que suspendidas las clases, junto a las familias se dedicaron a esperar la instalación de estanques, los cuales no llegaron oportunamente, consiguiendo abastecerse a través de la solidaridad demostrada por vecinos/as provenientes de sectores de las afueras de Osorno. Además, explica que el gasto en compra de agua embotellada superó a los días donde no hubo suministro por parte de la sanitaria, debido a la desconfianza que había en la calidad del agua, creándose una práctica que dura hasta la fecha.

La Mesa Social de Osorno, que agrupa a decenas de organizaciones de la sociedad civil, manifiesta que la principal causa de la crisis del agua en Osorno, es la privatización del agua. Indican que la mercantilización del agua habilita que empresas transnacionales se adueñen de los bienes comunes, explotándolos hasta su agotamiento, dejando a su paso a ciudadanos empobrecidos de su dignidad, su vida, su cultura y su futuro. Es por ello, que instan porque el ordenamiento jurídico de verdad proteja el agua como un bien común, en el marco de un país sustentable.

MODATIMA Osorno, representada por doña María Inés Barrera, habla del historial infracciones y problemas en las Región de Los Lagos, como por ejemplo la contaminación del Lago Llanquihue y el caso de Ancud. Hace presente el irrisorio proceso sancionatorio que tiene la institucionalidad competente, donde incluso se pueden rebajar los montos de las multas cursadas. Por otra parte, expone que ante

la masiva respuesta popular de la sociedad expresada en marchas y manifestaciones por el corte del suministro, se ha criminalizado a algunas personas, notificándoles de infracciones a la ley del tránsito en contexto de protesta social; indica que es el Primer Juzgado de Policía Local el que tiene para su conocimiento y fallo tres causas relacionadas. Concluye que la idea de que los privados pueden administrar mejor las sanitarias se cae a pedazos y que lo acontecido en Osorno es muestra de ello. Añade que es urgente mejorar legislativamente las facultades de la institucionalidad competente y asimismo el número de funcionarios/as que trabajan fiscalizando. Plantea una preocupación respecto del aumento en las cuentas por el servicio, cuestión en la que concordaron otros dirigentes/as sociales.

Para la población afectada por la emergencia, el Estado de Chile es extremadamente permisivo con las empresas sanitarias, teniendo una regulación obsoleta y que no ha fortalecido las atribuciones de la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Para la representante de MODATIMA: *“las tarifas suben para nosotros y no se ve reflejado en la inversión en infraestructura, lo único que aumenta son las faltas y multas que junta la empresa”*.

Ante un Estado con baja capacidad de respuesta en la entrega de agua potable durante las primeras horas de la emergencia, vecinos destacan la solidaridad de su propia comunidad, que permitió que adultos mayores y personas postradas pudieran contar con agua potable. Se sintieron desprotegidos por el Estado, y por consiguiente por parte del Gobierno Regional: *“lo único que obtuvimos de parte de ellos es que apoyaron a la empresa privada y (...) nos criminalizaron solo porque reclamábamos respuestas claras”* (MODATIMA).

Respecto de algunos lugares que no recibieron ningún tipo de ayuda, vale tener en consideración lo expuesto por Jacqueline Rumian, dirigente del pasaje “Huisca” que concentra a decenas de familias mapuche, abastecidas a través de la conexión al sistema con solamente un medidor. Su exposición agregó que para en el lugar que ella vive sortear el desabastecimiento fue dramático para niños/as, adulto/as mayores; no obstante, para los adultos tampoco fue tarea fácil al tener autoabastecerse. Concluye manifestando que le parece un acto de discriminación la falta de apoyo de las instituciones con las familias del lugar, pertenecientes al pueblo mapuche.

Compensaciones por corte de suministro

De acuerdo a lo establecido en la Ley 21.081, y al comienzo de la emergencia, SERNAC inició un procedimiento voluntario colectivo para lograr una compensación adicional, donde participaron diversas organizaciones ciudadanas de Osorno. A partir de esta acción se logró una compensación de \$63.250 para los usuarios, siendo en la práctica un abono que se irá descontando de los futuros consumos registrados. En total, para financiar todo el proceso compensatorio por el corte de julio pasado, ESSAL deberá invertir \$5.126 millones aproximadamente.

Si bien los vecinos definieron esto como un avance, no lo consideraron suficiente, debido a que la emergencia no había provocado solo daños materiales en ellos, sino también que había afectado su dignidad como personas. A lo anterior, se suma para ellos, que la empresa constantemente tiene problemas de cortes de suministro menores o masivos en diferentes localidades donde tiene su concesión; por lo que no constituye una sanción real el pago de compensaciones.

Ante esto, solicitan el término de la concesión para la empresa: *“Por la dignidad de los osorninos, a la empresa ESSAL se le debe caducar la concesión”* (Asociación de Consumidores de Osorno). La postura anterior, fue ratificada mayoritariamente por la comunidad de Osorno, mediante votación de más de 17.000 vecinos en la consulta comunal el día 12 de enero de 2019, que frente a la pregunta:

¿Esta de acuerdo con poner fin a la a concesión actual de ESSAL en la ciudad de Osorno?, votaron en un 90%.

La crisis sanitaria vivida en la ciudad de Osorno en la voz de las organizaciones y dirigencias sociales es transversalmente definida como uno de los peores eventos que haya vivido la población urbana desde el terremoto de mediados del siglo pasado.

Todas las organizaciones sociales son enfáticas en destacar, desde el campo de los derechos, la resolución de 26 de Julio de 2010 que consagra el derecho al agua potable y al saneamiento “como un derecho humano esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos”, emitida por la Asamblea General de Naciones Unidas. Además fundamentan, las normas internas y del derecho internacional de los derechos humanos que versan sobre la vida, la integridad física y psíquica, a vivir en un medio ambiente libre de contaminación y salud.

5.- Actuaciones y respuestas desde el Gobierno Regional y Central y su responsabilidad política durante la crisis sanitaria.

La interrupción del suministro de agua potable en la ciudad Osorno, por contaminación, con efectos prolongados sobre una amplia población, puso a la concesionaria ESSAL y al sistema de concesiones sanitarias en la discusión pública. Hay cuestionamientos sobre el fondo del problema, pero también sobre la forma en cómo se abordó esta crisis por la empresa, y las autoridades políticas y técnicas.

La protesta de la población de la ciudad de Osorno fue legítima y proporcional al grave daño sufrido, afortunadamente esta crisis sanitaria terminó sin víctimas fatales o enfermedades graves que podrían haberse desarrollado ante la prolongada escasez de agua potable, que hubo de ser provista en cantidades menores, de difícil acceso, y a través de medios menos seguros. Por el lado de la empresa, quedó la imagen de una grave negligencia, no solo en cuanto a la calidad y seguridad de sus procedimientos, sino también en lo relativo a la forma poco profesional en que enfrentó la crisis, una vez que esta estuvo declarada, que aumentó los riesgos del episodio y dificulta la aplicación de medidas paliativas.

Desde el inicio de esta crisis sanitaria y después de esta, la autoridad política tanto regional como nacional, se han mantenido alejadas y con una actitud poco objetiva respecto a las sanciones que se deberían aplicar y sobre las modificaciones legales que son necesarias tras este episodio que afectó la vida de cientos de familias, comerciantes, servicios públicos, entre otros.

En esta crisis, el Estado y en particular el Gobierno tiene responsabilidades que le caben. Las autoridades de gobierno centraron la discusión por un lado en culpar de todo a la empresa, pero eludieron a aquella que le cabe en su rol de supervisión ineludible, que en este caso cumplió deficientemente. El hecho de que un servicio básico se concesione no exime que el Estado debe velar porque los parámetros elementales de dicho servicio se cumplan, y es su deber asegurar que la fiscalización se realice en forma apropiada.

Las actuaciones de los Ministros de Estado que asistieron a la región, como el caso del Ministro de Obras Públicas que realizaron actuaciones que no contribuyeron a dar respuestas a la población para superar la crisis o por el contrario, contribuyeron negativamente en esclarecer la situación.

La visita y las declaraciones del Presidente de la República en la ciudad de Osorno durante el curso del restablecimiento del proceso de

normalización del suministro de agua potable, solo confundieron y acrecentaron el malestar de la población.

En esta crisis sanitaria la responsabilidad política reside en el Intendente Regional debido a las actuaciones tardías, descoordinadas y negligentes ante la crisis.

1. Intendente Regional desde el mismo día 11 de Julio, trató de minimizar esta crisis señalando públicamente que se trataba de un error humano, y a su vez el Gobernador (S) Alex Meeder de la Gobernación Provincial de Osorno indicaba que la situación se debía al derrame de combustible en un camino de tierra y que solo se trataba de unos 800 litros de petróleo que, por arrastre al río, parte llegó hasta el colector.

2. Más tarde la Superintendencia de Electricidad y Combustible en Los Lagos plantea una versión distinta y que fueron 1.100 litros de combustible destinados al funcionamiento de un generador desde donde se filtraron en el proceso de captación de la sanitaria en Osorno. Desde ESSAL se aseguró en ese momento, que las cañerías no se vieron afectadas, y que la autoridad avala que el agua no salió a distribución y quedó atrapada en el estanque.

3. Las diversas autoridades, dirigidas por el Intendente Regional, no previeron ni menos proyectaron los impactos de esta emergencia en la población, limitándose en muchas ocasiones a repetir la información que la misma empresa ESSAL les entregaba, y que resultó no ser real. De esta manera, el Plan de contingencia fue siempre insuficiente para las personas, iniciándose con un poco más de 60 puntos de entrega de agua y terminando con más de 300 por la presión de la misma población. La disputa pública entre el Alcalde de Osorno y diversos parlamentarios, con a la autoridad regional por la declaración de zona de emergencia o de catástrofe, da cuenta de diferencias en la interpretación de la realidad por parte de las autoridades políticas que no ponen a las personas en el centro de las decisiones. La alerta sanitaria para la comuna de Osorno decretada por el Ministerio de Salud se mantuvo durante todo el mes de Agosto, lo que demuestra la envergadura de la Catástrofe ocurrida.

4. La Ley orgánica constitucional sobre gobierno y administración regional, en su capítulo I, referido a la función del Intendente Regional, dice: Artículo 1º.- El gobierno interior de cada región reside en el intendente, quien será el representante natural e inmediata del Presidente de la República en el territorio de su jurisdicción. Será nombrado por éste y se mantendrá en sus funciones mientras cuente con su confianza, además, este artículo señala una serie de atribuciones que posee el Intendente Regional, entre la que destaca la letra: ñ) Adoptar todas las medidas necesarias para prevenir y enfrentar situaciones de emergencia o catástrofe.

En este sentido el Intendente Regional en su presentación ante la comisión investigadora realizada el 20 de enero, manifestó que el viernes 12 de julio de 2019, evaluó junto a su equipo jurídico el instrumento más eficiente y eficaz para abordar la crisis, y optó por aplicar la alerta sanitaria, o decreto de emergencia sanitaria, este es emitido por el Ministerio de Salud, DFL N°1 DE 2005. Puede decretarse Emergencia Sanitaria y tomar las medidas necesarias, por los servicios de salud; en este caso, el rol del Ministerio de Interior es apoyar al Ministerio de Salud y sus redes asistenciales y coordinar a los otros servicios públicos, pero no hay facultades para flexibilizar ayudas o aportes de recursos. Por otra parte, varias autoridades locales y parlamentarios le solicitaron al Gobierno declarar Zona de Catástrofe para poder ayudar de mejor manera a las familias, y poder reactivar el comercio local que se vio dañado, como fue expresado en las presentaciones que realizaron dirigentes de juntas de vecinos, de las Ferias y la Cámara de Comercio e

Industrias, Servicios y Turismo de Osorno, en la sesión especial realizada en Osorno el 10 de enero, solicitud que no fue acogida. Declaración de Zona de Catástrofe, Ley 16.282,

Artículo 1° En el caso de producirse en el país sismos o catástrofes que provoquen daños de consideración en las personas o en los bienes, el Presidente de la República dictará un decreto supremo fundado, señalando las comunas que hayan sido afectadas.

Artículo 3° El Presidente de la República podrá, por decreto supremo fundado, dictar normas de excepción del Estatuto Administrativo, de las leyes orgánicas de los servicios públicos, de instituciones autónomas o semifiscales, para resolver los problemas de las comunas o hacer más expedita la ayuda a los países afectados por un sismo o catástrofe.

Artículo 8°- Las Municipalidades, en caso de sismo o catástrofe, podrán modificar sus presupuestos, en relación a los gastos que éstos demanden.

El Fisco, con cargo a los fondos que para casos de calamidades públicas otorga el N°10 del artículo 72° de la Constitución Política del Estado o a los recursos que le otorgue la ley, podrá efectuar aportes extraordinarios a las Municipalidades afectadas.

5. Asimismo, las diversas informaciones que daban por resuelta la emergencia en pocas horas o días, con plazos que no fueron cumplidos, lo que fue restando credibilidad a las mismas autoridades que solo se hacían eco de las apreciaciones de la Empresa, que partió diciendo “Se trata de un corte de emergencia general que se extenderá, preliminarmente, hasta las 10.00 horas de este viernes 12 de julio”, y terminó expresando que la situación “escapó del control” de la empresa, planteando que podrían volver a entregar el suministro entre cuatro y siete días; lo que finalmente se cumplió en 9 días.

6. Esta situación llegó a su punto límite en descrédito, cuando el Presidente de la República aseguró que el servicio de agua estaría completamente repuesto el martes 16 o miércoles 17 a más tardar (julio), y luego de dar por terminada la emergencia el miércoles de madrugada en visita a la ciudad de Osorno y a la planta de ESSAL, y a escasas dos horas de su partida, se interrumpe nuevamente el suministro de agua potable por parte de la Empresa, dejando expuesto al Presidente de la República a enormes críticas y mostrando la incapacidad de fiscalización efectiva de los organismos públicos en esta importante materia.

6.- Elementos de la responsabilidad de ESSAL S. A. en el origen de la crisis y en la capacidad posterior para superarla; así como, de sus obligaciones futuras.

A inicios de 2019, la prensa regional titulaba: “ESSAL inaugurará tres nuevos estanques de seguridad de agua potable en Osorno y Río Bueno”, agregando que “en los últimos años Essal ha realizado millonarias inversiones en redes de agua potable y alcantarillado, plantas de tratamiento, plantas de elevación y obras de seguridad para entregar el servicio de calidad que sus clientes hoy le reconocen”.

Y más adelante se añadía que: “el próximo 29 de marzo, coincidiendo con la celebración del Mes del Agua, la empresa sanitaria inaugurará 3 estanques de seguridad de agua potable de las ciudades de Osorno y Río Bueno. Se

trata de inversiones que suman 2.800 millones de pesos. Estas obras garantizarán hasta 20 horas de suministro continuo frente a interrupciones de la captación de agua de las fuentes superficiales de ambas ciudades por eventos de la naturaleza que afecten la calidad de los afluentes”.

En el sitio web de la propia empresa se daba cuenta también de esta situación. La citada nota de prensa institucional agregaba al respecto que *“las millonarias inversiones comprenden Redes de Agua Potable y Alcantarillado, Plantas de Tratamiento, Plantas de Elevación y Obras de Seguridad para entregar el servicio de calidad que sus clientes le reconocen y que le ha permitido a ESSAL ser reconocida entre las cinco empresas mejor calificadas por los clientes según los rankings de satisfacción que periódicamente elabora la SISS.”*

Sin embargo, el corte de agua producido entre el 11 y el 21 de julio de 2019, no fue el primer incidente protagonizado por la empresa en la Región de Los Lagos.

Ya en el 2015 hubo vertimiento de agua contaminada en el estero El Clavito, en la comuna de Los Muermos, agua proveniente de la Planta de Tratamiento de Aguas Servidas de Essal, investigación que lleva adelante el Ministerio Público, pero que hasta el día de hoy se sigue tramitando en el Tribunal Constitucional.

En marzo del 2017, una investigación de la Fiscalía, aun en curso, se abrió por el vertimiento de aguas servidas al Lago Llanquihue. Pocos días después, se hizo público que el hedor que se sentía en la costanera de Ancud, también podría estar relacionado con el vertimiento de aguas servidas. Mismo problema, mismo modus operandi, misma empresa.

Al parecer no por nada ESSAL S.A. es la tercera empresa con más sanciones (58) aplicadas por la SISS entre 2014 y 2019.

Sin embargo, pese a estos antecedentes, en su presentación ante la Comisión Investigadora, la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) indicó que sus principales focos de fiscalización respecto de la empresa ESSAL S.A. durante los años 2018 y 2019 estuvieron centradas en:

- Fiscalización Plan Invierno Osorno
- Fiscalización Plantas Elevadoras AS.
- Fiscalización Plan de Desarrollo
- Fiscalizaciones problemas calidad servicio varios.
- Fiscalización de fuentes Capacidad.
- Control Paralelo para verificar información autocontrol calidad AP. (Mayo 2019)
- Auditoria Planta de Agua Potable (Octubre 2018)
- Instruye plan de corrección (Diciembre 2018)

Lo anterior -indicó la SISS- se tradujo en la realización de 45 Fiscalizaciones el año 2018 y 15 Fiscalizaciones realizadas hasta el mes de mayo de 2019, siendo emitidas tras estas acciones 14 Instrucciones entre ambos años.

Pero lo concreto es que, en el transcurso de la crisis se pudo saber que la contaminación por hidrocarburos, tuvo una causal bastante precaria e inesperada. El trabajador que hacía las veces de operario en la planta donde se desencadenaron los hechos, en su declaración ante la PDI, señaló:

*"Siendo las 23:10 horas, abrí las dos válvulas del estanque de petróleo que están conectadas por una sola cañería al generador (...)
Después me retiré en dirección a la oficina de la planta alta, ubicada a unos 100*

CHILE

metros, calculando que en aproximadamente 40 minutos se realizaría la carga completa del generador (...) Sin embargo, me olvidé del procedimiento, acordándome de ello a las 00:10 horas (...) es decir, 20 minutos más de lo que corresponde", dijo el operario de la planta Caipulli en su declaración a la PDI, citada por El Mercurio."

La citada declaración ante la PDI, agrega:

"El trabajador afirmó desconocer la cantidad de petróleo que se trasvasijó al agua, pero aclaró que el estanque que contenía el combustible tiene una capacidad de 2 mil litros. El reservorio del generador puede contener 350 litros, pero, según la versión del acusado, la aguja que marca el nivel de llenado "periódicamente presenta problemas en el marcaje, razón por la cual hay que golpearlo con una piedra para que muestre el nivel real"."

Es decir, pese a las fiscalizaciones informadas por las SISS y las millonarias inversiones anunciadas por la empresa sanitaria, la planta quedaba a cargo de un solo funcionario y con equipamiento que, claramente, no se encontraba a la altura de la exigencia esperada en este tipo de instalaciones.

El Código de Ética de Essal, dice que los valores corporativos de ESSAL se expresan a través de su manera de actuar y que su ética se reconoce en el cumplimiento de las leyes y normativas, la integridad, la lealtad, la honradez y el respeto a todas las personas.

La responsabilidad de la empresa

Pese a que posteriori, tanto a través de comunicados de la empresa, como en vocerías realizadas por sus directivos y por las declaraciones de autoridades gobierno se trató de minimizar y derivar en terceros la responsabilidad de la empresa en los hechos investigados por esta Comisión Investigadora, una simple revisión cronológica de la prensa regional y nacional, nos muestra que luego de que el entonces Gerente General de ESSAL S.A., Gustavo Gómez, señalara, solo cinco días después de iniciado el corte del suministro de agua potable, que el miércoles 17 de julio estaría "restablecido 100% el suministro de agua potable", existía claridad sobre el rol que le cabía a la empresa en lo ocurrido.

Así lo manifestó quien entonces ejercía el cargo de Ministro de Economía, Juan Andrés Fontaine, quien en una entrevista de televisión dijo: "*Para el gobierno esto es gravísimo (...) Acá hubo una negligencia*", agregando que "*es muy poco discutible la responsabilidad de la empresa involucrada*". A mayor abundamiento, el 18 de julio, en una entrevista a Radio Duna, el Intendente Regional de Los Lagos, Harry Jürgensen, fue enfático en señalar que "*estamos desorientados; recibimos información parcial y hay desinformación*", acusando a ESSAL S.A. de "*mentir respecto a la reposición del servicio de agua potable*", manifestando estar "*indignado como osornino e intendente*".

La propia propuesta de fiscalización presentada por la SISS en la Comisión Investigadora, deja ver las falencias existentes en el funcionamiento, no solo de la planta, sino de la empresa sanitaria en su conjunto, al menos en su operación en la Región de Los Lagos, pues recomienda, entre otras cosas: "*profundizar el enfoque preventivo y basado en gestión de riesgos*" y "*acelerar la ejecución del plan de trabajo que ya está definido con ONEMI, Gobierno Interior (Intendencia y Gobernación), Municipalidad y ESSAL, para construir el plan de suministro alternativo de la comuna de Osorno*", lo que muestra a las claras los vacíos institucionales y regulatorios existentes.

En síntesis, declaraciones más o menos, cronogramas más o menos, compromisos más o menos, es evidente que la empresa no actuó diligentemente de manera preventiva, reaccionó tardíamente, trató de disminuir el impacto de lo sucedido, no tuvo suficiente capacidad de ofrecer alternativas rápidas de suministro a la comunidad, no asumió oportunamente sus responsabilidades y demoró la entrega de información útil y necesaria a los organismos fiscalizadores y autoridades, de manera que pudieran adoptarse las medidas sanitarias y operativas que fueran necesarias en el más breve plazo.

Está demás decir que tampoco atendió en el tiempo y forma esperada las demandas planteadas por el sector comercio y servicios públicos como los del sector Salud y las propuestas iniciales de compensación a los usuarios, fueron catalogadas, por el propio ministro de Obras Públicas de la época, como “sin gracia alguna”, ya que eso no bastaba, ni para reparar el daño, ni para restaurar la confianza.

7. El Sistema Nacional de Concesiones del Estado y sus deficientes normas regulatoria

Dado que el tema sanitario ha estado regularmente presente en los actos fiscalizadores de esta Cámara de Diputados, recogemos en este numeral, algunos de los puntos ya considerados en el “Informe de la Comisión Especial Investigadora acerca del rol de la Superintendencia de Servicios Sanitarios y de la Empresa Concesionaria de Servicios Sanitarios S.A. (Econssa), respecto de los problemas generados por la Empresa Aguas del Valle en el tratamiento y distribución de agua potable en la Región de Coquimbo”, informado a la Sala y votado favorablemente por 73 señoras y señores diputados, el 5 de Mayo de 2016.

En el citado informe se indica que el modelo de regulación del sector sanitario pone énfasis en dos aspectos esenciales para introducir criterios de racionalidad económica en el funcionamiento del sector: las tarifas y el régimen de concesiones, ambos aspectos contenidos en el marco legal bajo el cual se norma el funcionamiento del sector, siendo función de la Superintendencia de Servicios Sanitarios aplicar y hacer cumplir lo dispuesto en los cuerpos legales respectivos: el D.F.L. N° 70 de 1988, Ley de Tarifas; y el D.F.L. N° 382 de 1988, Ley General de Servicios Sanitarios.

Una síntesis de los aspectos regulados por el D.F.L. MOP N° 382/88, son:

- Procedimiento de solicitud y adjudicación de las concesiones (arts. 12 al 21).
- Normas generales a que estará sujeta la explotación de los servicios sanitarios.
- Obligatoriedad de servicio dentro del territorio operacional (art. 33).
- Incorporación de nuevas áreas mediante licitación o ampliación de la concesión existente más cercana a la nueva área (art. 33).
- Obligación del prestador de controlar la calidad del servicio suministrado (art. 34).
- Obligación del prestador de garantizar la continuidad y calidad de los servicios (art. 35).
- Derechos del prestador que dan lugar a obligaciones de los usuarios (art. 36).

- Relación entre concesionarias de distribución y recolección y concesionarias de producción o disposición (Capítulo II, Grandes consumidores, DFL N°382/88).
- Supervigilancia y control de la Superintendencia (art.55 DFL N°382/88).
- Modificación del Plan de Desarrollo (art.58 DFL N°382/88).
- Restricciones a la propiedad de las empresas (art.63, 64 y 65 DFL N°382/88).

En el mismo informe se señala que las falencias que se observan y ameritan una revisión legislativa son:

“a) En materia de la regulación del ente regulador y fiscalizador, existe una indefinición en la autoridad a cargo de la política sanitaria, en efecto interfieren diversas instituciones del estado en la regulación hídrica, con diversos trámites y permisos para obtener ante cada una de ellas, ante esta ambigüedad, la autoridad a cargo de los delineamientos de la política sanitaria, que se apliquen al ente fiscalizador, que se retroalimiente de la práctica para su perfeccionamiento, no son factores claros en nuestro derecho sanitario, es más, “No hay claridad respecto de las responsabilidades institucionales en lo relativo a la formulación de políticas. En lo formal es el Ministerio de Obras Públicas quien debe asumir dicha función. Sin embargo, dicho ministerio tiene otras áreas relevantes que atender y su tradición responde más a la de una institución ejecutora. En la práctica, el rol del MOP se limita a la ejecución de programas de agua potable en el sector rural y a la regulación de los recursos hídricos, y no al desarrollo del sector sanitario *como servicio de utilidad pública. El Ministerio de Economía tiene una mayor cercanía al tema, pero no tiene un mandato claro sobre este sector y su relación formal con la entidad fiscalizadora se concentra en la fijación de tarifas*”.

Dicha Comisión Investigadora incluyó entre sus recomendaciones solicitar a la entonces Presidenta de la República y por su intermedio al Ministerio de Economía, un cambio en la legislación vigente del SERNAC, con la consecuente presentación de un proyecto de ley que establezca una regulación más estricta y que garantice, desde el punto de vista de sanciones y reparaciones o compensaciones, mayores potestades en materia de solución pacífica de controversias, dotando de mayores facultades al Sernac para la persecución de la responsabilidad civil y penal de los directorios de las compañías o empresas, cuando el servicio prestado sea un servicio público o un bien de extrema necesidad y cuya prestación tiene un claro objetivo social, como el caso del agua potable y alcantarillado.

Asimismo, recomendó impulsar una reforma legal del marco regulatorio vigente del derecho sanitario, para lo cual propuso oficiar a la entonces Presidenta de la República, y por su intermedio al Ministerio de Obras Públicas, a fin de solicitarle presentar un proyecto de ley que busque modificar la Ley N°18.902 que crea la SISS, abocándose ese proyecto a la transparencia, participación ciudadana y fortalecimiento de los derechos de la ciudadanía ante las empresas del sector sanitario; la revisión y modernización de los actuales procedimientos de fiscalización a la calidad de servicio, con inclusión de parámetros para determinar la gravedad y reiteración de las infracciones, siguiendo el modelo de la Superintendencia de Medio Ambiente y la de Educación en lo que respecta a las causales de caducidad de una concesión; la regulación de los precios de transferencia; subsidios cruzados; la relación de las empresas sanitarias con sus empresas relacionadas; la obligatoriedad de las empresas sanitarias de ejecutar las inversiones requeridas y mayores multas por estos incumplimientos; respecto de las actuales plantas de tratamientos de aguas servidas, la reforma legal debiese contemplar asimismo mejoras en la normativa vigente a fin de elevar los índices de purificación y tratamiento del agua servida, con el objeto de poder

disponerla con otros fines como industriales o agrícolas y que la venta o disposición del agua tratada como servida por parte de las empresas sanitarias se vea reflejada en un menor precio a los usuarios y no sólo a la empresa, considerando que el ente regulador no ha sido lo suficientemente proactivo en la promoción de las reformas necesarias al marco regulatorio, las que no ha verificado en el ejercicio de sus funciones.

En julio de ese mismo año, un grupo de diputadas y diputados presentaron una moción parlamentaria para “modificar la legislación aplicable a los servicios públicos sanitarios, en materia de servicios no regulados, de fijación tarifaria y de cumplimiento de planes de desarrollo por parte de los prestadores”, Boletín N°10.795-33, aprobada en general y particular en esta Corporación el 21 de diciembre 2016, estando radicada, desde entonces, en la Comisión de Obras Públicas del Senado, donde se le han introducido algunos cambios y se está a la espera de una indicación comprometida por el Ejecutivo -por los dos ministros que han ocupado la cartera del MOP en la actual administración- sin que hasta la fecha haya sido ingresada.

Sobre la caducidad de la Concesión de ESSAL

Sin duda que la grave crisis sanitaria por falta de agua potable que afectó a la comuna de Osorno, sus habitantes y sus actividades, puso sobre la mesa la posibilidad de aplicar una de las sanciones más gravosas de la normativa sanitaria, esto es, decretar la caducidad de la concesión de ESSAL S.A. De hecho, transversalmente los parlamentarios de la zona estuvieron de acuerdo con tomar dicha medida.

Y aunque es una medida drástica, algunos más reticentes parecían no recordar que una medida similar ya se había adoptado antes. Tal como lo consignó una nota de prensa publicada en El Mercurio, el primer caso se dio en el 2003 con Aguacor, cuando el Presidente de la República era Ricardo Lagos. El decreto N°662 del Ministerio de Obras Públicas (MOP) declaró "*caducadas las concesiones de producción y distribución de agua potable y de recolección y disposición de aguas servidas y su respectiva ampliación a la Empresa de Servicios Sanitarios Aguacor S.A. correspondiente a los sectores denominados 'Parque Industrial Coronel' y a una zona de expansión 'Camino San Pedro-Coronel', ambas de la VIII Región*". Esto, "*por aplicación de la causal de caducidad establecida en las letras a) y b) del artículo 26º de la normativa que dicen que se puede tomar esta decisión "si las condiciones del servicio suministrado no corresponde a las exigencias establecidas en la ley o en sus reglamentos, o a las condiciones estipuladas en el decreto de concesión respectivo"; y "si la concesionaria no cumple el programa de desarrollo"*.

En 2012 ocurrió la misma situación, y por las mismas causas, con la "Empresa de Agua Potable Los Molles S.A., en su calidad de sucesora de la Corporación de Desarrollo de Los Molles, en la localidad de Los Molles, comuna de La Ligua, provincia de Petorca, Región de Valparaíso". En esa oportunidad ejercía como mandatario Sebastián Piñera.

Algunos advierten que es complejo decretar una caducidad de la concesión de la empresa ESSAL S.A., porque de materializarse una nueva compañía tendría que comprar la infraestructura a ESSAL o hacer una nueva, lo que ciertamente tomaría mucho tiempo o sería muy oneroso para las eventuales empresas interesadas.

Es por ello que urge revisar la ley y avanzar con prontitud en aprobar el proyecto que regula los servicios sanitarios, y que actualmente se tramita en el Senado. Sólo con fuertes regulaciones, fiscalizaciones permanentes en terreno y sanciones efectivas y pertinentes al daño ocasionado podremos evitar en un futuro

episodios como los conocidos. No parece suficiente que ESSAL S.A. o cualquier otra empresa sólo reciba una multa de 600 millones de pesos y compense a los usuarios con el no pago de dos boletas.

Pero también se trata de ir al fondo de la inquietud que, a partir de este caso, atraviesa a la opinión pública: **¿es posible seguir sosteniendo sin hacer cambios reales el sistema de generación y distribución de agua potable?** Sin duda, en un escenario de crecimiento poblacional, escasez hídrica, cambio climático y millones de pesos gastados en camiones aljibes, es necesario revisar la actual legislación. Tal vez podría considerarse introducir criterios de extensión territorial y de población, posibilitando que se puedan abrir nuevas concesiones en un mismo territorio, terminando con los monopolios.

Se podrían establecer, por ejemplo, límites temporales de una concesión, para que exista la posibilidad de establecer una nueva, siempre que la población regional supere el millón de habitantes o que la extensión y diversidad territorial implique que el no hacerlo afecte la calidad de vida de los habitantes de las zonas más lejanas, apartadas o extremas. También un criterio podría ser el número de comunas a atender, el número de habitantes por kilómetro cuadrado, o la existencia de islas o de comunas dentro del programa de zonas rezagadas. Y en regiones con territorios tan amplios geográficamente y con población en aumento, podría inducirse a que haya otra empresa en un plazo no tan lejano. A estas alturas, una sola empresa que genere y distribuya el agua potable y que además haga negocios no regulados con los riles y lodos de empresas -como las salmoneras en el caso de Los Lagos- terminará no dando abasto y, sin duda, afectará la calidad del servicio y la calidad de vida de los habitantes de la región.

Otros actores y expertos proponen la necesidad de recuperar la propiedad de las plantas productoras de agua potable, las que podrían pasar a ser propiedad de la región o municipalidad respectiva, por tratarse de un servicio básico esencial. Otra medida propuesta en el debate público suscitado tras el caso de Osorno, es que la provisión de agua potable esté en manos de un sistema diversificado que incluya, además de las plantas sanitarias, el uso de pozos de agua dotados de sistemas de potabilización y filtros, cuya tecnología ya existe.

Lo concreto, es que esta grave crisis que ha afectado a Osorno, ha vuelto a poner sobre la mesa el cuestionamiento a la viabilidad y eficiencia de este sistema monopólico. La legislación debe ser modificada en favor de los territorios y las comunidades y no de las utilidades de las empresas que hoy defienden sus intereses amenazando con paralizar proyectos inmobiliarios.

II.- PROPUESTAS DE LA COMISIÓN INVESTIGADORA:

Propuestas de Corto Plazo

1. Solicitar al Presidente de la República hacer efectiva desde ya la caducidad de la concesión a ESSAL S.A. en virtud de las facultades establecidas en la Ley 18.902 y el DFL N° 382 de 1989.

Llama la atención que una crisis sanitaria, como la vivida por los habitantes de la ciudad de Osorno, no tenga una reacción contundente de la máxima autoridad nacional. Los hechos ocurridos, la extensión en el tiempo de los mismos, las reacciones indignadas de las autoridades, incluidas las del Presidente y Superintendente, ante la grave crisis vivida, no son proporcionales con las sanciones establecidas.

El Superintendente de Servicios Sanitarios y el Presidente de la República deben actuar coherente y responsablemente, el primero solicitando a la primera magistratura que caduque la concesión y el segundo decretándola. No se entiende un marco normativo que establece la sanción de caducidad para casos de extrema gravedad, como los ocurridos en Osorno, y que no se utilice la pena más intensa.

a) Desde el origen de la decisión adoptada por la Cámara De Diputados, para la creación de esta Comisión Especial Investigadora, ha estado presente la normativa que otorga facultades a la SISS para la fiscalización de las Concesiones Sanitarias otorgadas. El Artículo 2° de la Ley, señala que corresponderá a la Superintendencia de Servicios Sanitarios la fiscalización de los prestadores de servicios sanitarios, del cumplimiento de las normas relativas a servicios sanitarios y el control de los residuos líquidos industriales que se encuentren vinculados a las prestaciones o servicios de las empresas sanitarias, pudiendo al efecto, de oficio o a petición de cualquier interesado, inspeccionar las obras de infraestructura sanitaria que se efectúen por las prestadoras, tomando conocimiento de los estudios que le sirven de base.

b) La misma normativa en su Artículo 4° expresa claramente que dentro de las obligaciones del Superintendente le corresponderá cumplir lo dispuesto en los decretos con fuerza de ley N°s 70 y 382, de 1988, del Ministerio de Obras Públicas, y velar por el cumplimiento por parte de los entes fiscalizados, de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas, instrucciones, órdenes y resoluciones que dicte relativas a la prestación de servicios sanitarios y descargas de residuos líquidos industriales; así como en su letra e) dispone el aplicar las sanciones que señala esta ley, de conformidad a su Título III.

c) Por su parte, el Decreto con Fuerza Ley 382, detalla cuales son las sanciones que pueden llevar a la Caducidad de la Concesión de Explotación en su Capítulo III, y claramente expresa en su artículo 26 que el Presidente de la República, en base a un informe técnico elaborado por la entidad normativa que para estos efectos es la SISS, podrá declarar caducadas las concesiones, entre otras razones, si las condiciones del servicio suministrado no corresponde a las exigencias establecidas en la ley o en sus reglamentos, o a las condiciones estipuladas en el decreto de concesión respectivo; o si la concesionaria no cumple el programa de desarrollo; o por incumplimiento del contrato a que se refiere el inciso segundo del artículo 11° y de lo dispuesto en el artículo 32° de la presente ley.

Para la calificación de dichas causales, la entidad normativa deberá considerar la gravedad de sus consecuencias y la reiteración de su ocurrencia.

d) Hemos revisado en los puntos 2, 3, 4, y 5 de las conclusiones del presente informe, el como las actuaciones iniciales de la Empresa, sumadas a las de la autoridad regional, fueron actuaciones irrelevantes para superar la crisis en un tiempo adecuado y oportuno, así como para dar la tranquilidad necesaria a la población afectada, así como de dar satisfacción a las víctimas afectados en sus actividades económicas y productivas por la falta de agua potable.

e) Fortalecer la Superintendencia de Servicios Sanitarios con más funcionarios en las regiones para desarrollar sus labores de fiscalización en el territorio, con mayores y mejores condiciones, dada lo esencial del servicio que se fiscaliza.

f) De los antecedentes recabados y de las diversas declaraciones efectuadas ante esta Comisión Investigadora por parte de autoridades

CHILE

nacionales, regionales, y locales; así como de dirigentes de organizaciones civiles y productivas de Osorno, las actuaciones de la Empresa ESSAL S. A, desde el otorgamiento de la Concesión en la comuna de Osorno y hasta la fecha, incluyendo los 11 días sin suministro de agua potable en la ciudad de Osorno y sus alrededores, hacen del todo evidente, público y notorio que las actuaciones de la empresa y sus directivos fueron negligentes ante la crisis, agravado lo anterior por la falta de cumplimiento o retardo en las inversiones en mantenciones, y la modernización de equipos e infraestructura, comprometidas por efecto de la Concesión otorgada, todo lo cual reviste las características de gravedad por sus consecuencias y por las reiteradas ocurrencia de faltas e incumplimientos que se han expuesto, a la que se refiere el Artículo 26 del DFL 382 de 1989, por lo que se hará remisión de este informe al Presidente de la República. Cabe destacar las propias palabras del Presidente de la República durante la crisis, que evidencian su intención decir ...que aplicarán a la compañía responsable del error humano **"las mayores sanciones según la ley"**. Siendo la sanción mayor, la de caducidad de la Concesión de ESSAL, lo que es coherente con los antecedentes técnicos recogidos, y es lo solicitado por la misma comunidad de Osorno.

g) Como parte de las actuaciones que son evaluadas en el presente informe, y dadas las diversas faltas en que ha incurrido la Empresa Sanitaria ESSAL S.A. y que han sido, como se informó por la SISS, se acuerda solicitar a la Contraloría General de las República y por su intermedio a la Contraloría Regional de Los Lagos, para que inicie un sumario administrativo para determinar si la dirección regional de la SISS, ha cumplido de acuerdo a la ley, en tiempo y forma con todos los procedimientos a que le faculta la Ley 18.902 y sus reglamentos o por el contrario, se evidencia falta de rigurosidad en sus actuaciones frente a una empresa, que en forma reiterada incumple sus obligaciones. Del mismo modo, solicitar al señor Superintendente colaborar con la investigación de Contraloría, para dar a la comunidad la tranquilidad de que las instituciones fiscalizadoras realizan todos los esfuerzos profesionales, jurídicos y logísticos para velar por el adecuada servicio de un recurso tan vital, como el agua potable.

2. Establecer normativamente como principio rector de la actuación del Concesionario y de las instituciones contraloras, la obtención de la reparación completa e integral de los afectados, por una crisis en el servicio de suministro de agua potable.

a) Ha resultado notorio para los integrantes de esta Comisión Investigadora, entre otras razones por los antecedentes y las expresiones escuchadas en las sesiones del 14 y 20 de Enero de 2020, que la Empresa Sanitaria ESSAL SA., así como las instituciones contraloras intentaron poner sus mayores esfuerzos, aunque infructuosamente, en el restablecimiento del servicio de provisión de agua potable; sin embargo, las personas, familias, organizaciones civiles, económicas y productivas no se sintieron completa e integralmente reparados en su afectación por parte de la Empresa Sanitaria y mantienen la percepción objetiva y subjetiva que solo han sido compensados parcialmente en su afectación directa.

b) De esta manera, y considerando además el carácter de Derecho Humano del Agua Potable y la prioridad en el consumo humano, es que proponemos la modificación de la Ley 18.902 y del DFL 382 de 1989, para incorporar dentro de las facultades del Superintendente de Servicios Sanitarios, las facultades para adoptar las medidas urgentes y necesarias para reestablecer el servicio o tomar las medidas alternativas necesarias, en los casos en que no se encuentre vigente el Plan de Emergencia de la Empresa Sanitaria, todo lo anterior con cargo posterior a la Empresa Sanitaria.

3. Fortalecer las competencias de la Superintendencia de Servicios Sanitarios Ley 18.902 y de la Superintendencia de Medio Ambiente en la Ley 20.600 y Ley 19.300; modificando además el DFL 382 de 1989 sobre concesiones sanitarias.

a) En consideración a lo esencial y básico del agua potable para la subsistencia de la vida humana, y de las diversas especies; así como los impactos que su contaminación tiene en el desarrollo sostenible de diversas actividades humanas; como asimismo, las distintas instituciones que participan parcialmente en los procesos que llevan adelante las empresas sanitarias, es que proponemos modificar la Ley 19.300 y la Ley 20.417 para incorporar la Evaluación Ambiental Estratégica en las actividades que desarrollan las empresas sanitarias concesionadas, como una manera de garantizar un mirada integral y coordinada por parte del Estado, definiendo planes y estándares mayores a los actuales.

b) De la misma manera, modificar la Ley 18.902 de 1990, y el DFL 382 de 1989 para generar un aumento de las multas aplicables a las empresas sanitarias, por incumplimiento de sus obligaciones o faltas cometidas que sean significativas, eliminando la posibilidad de apelar de las multas, lo que significaría un efecto real sobre los recursos de la empresa y que signifique hacer los esfuerzos para mantener el servicio en condiciones óptimas de acuerdo a las obligaciones contraídas.

c) Se sugiere además, modificar el artículo 26 del DFL 382 de 1989 para determinar con mayor precisión y detalle los casos de faltas de la empresa sanitaria en la que se entenderán que hay consecuencias graves e incumplimientos reiterados que permitan justificar su Caducidad por parte del Presidente de la República, y que los informes de la SISS sean públicos, como una forma de transparentar y ampliar la figura de sanción de CADUCIDAD.

d) Modificar el Reglamento relativo a los procesos tarifarios, el DFL N° 70, y la Ley N° 18.902, que rige a la institución, para incorporar mayor transparencia y participación de las organizaciones de usuarios en la fijación de tarifas .

e) Para facilitar lo anterior, solicitamos al Presidente de la República instruir al Ministro de Obras Públicas para que otorgue el respaldo del ejecutivo a los proyectos en actual tramitación y que buscan el fortalecimiento del marco normativo de las Concesiones Sanitarias, tales como:

- **Boletín N° 12974-09**
- **Boletín N° 12833-09**
- **Boletín N° 12883-09**
- **Boletín N° 12824-09**
- **Boletín N° 11535-09**

Propuestas a mediano plazo

4. Revisar la tipificación penal en la legislación interna, y proponer sanciones penales ante la responsabilidad dolosa o culposa en la interrupción de un servicio básico y esencial para la población.

Ha sido evidente durante esta Comisión Especial Investigadora, que las autoridades nacionales, regionales y locales, tomaban decisiones o informaban a la comunidad, en base a la información que los directivos y/o gerentes de la empresa sanitaria ESSAL les entregaban, sin capacidad para fiscalizar la

efectividad de dicha información, y en un momento de crisis que afectaba a la población de Osorno por el acceso a un vital recurso. En razón de esta experiencia, se hace relevante revisar las figuras penales, para considerar las responsabilidades penales y civiles individuales, que la entrega de información dolosa o negligente a la autoridad, la hace incurrir en decisiones que pueden afectar la salud y vida de la población, en los casos en que dichas empresas privadas, administren recursos críticos para la población.

5. Fortalecer las competencias de los Comités de Operaciones de Emergencia Regionales.

Ha sido evidente, que el Sistema Nacional de Emergencia ha evolucionado positivamente en las últimas décadas en relación a su estructura y organización; los que en cada situación de crisis y catástrofe son puestas a prueba; no obstante lo anterior, es también evidente que en esta materia el sistema también está sujeto a las capacidades y criterios de las autoridades de turno, que en muchas ocasiones pueden no coincidir entre un gobierno y otro, así como pueden no coincidir entre las autoridades nacionales, regionales o locales, situación que en este último caso fue evidente en la crisis sanitaria provocada en Osorno.

En razón de lo anterior, y considerando las estrategias de descentralización y regionalización, que se están llevando a cabo en el país, a través de diferentes iniciativas legales y de la pronta instalación de los Gobernadores Regionales durante el 2021, es que recomendamos realizar modificaciones en la Ley 19.175 sobre Gobiernos Regionales y en la Ley Orgánica de Municipalidades, en orden a entregar facultades bajo ciertas condiciones y en período breves de tiempo, que les permita en forma más autónoma decretar emergencias o catástrofes por situaciones de la naturaleza o que afecten las funciones críticas de servicios básicos a la comunidad.

Específicamente, resulta preocupante si hoy se observan des-coordinaciones y falta de reacción rápida de las autoridades, el que los nuevos Gobernadores Regionales a partir del 2021 no tengan atribuciones que les permita tener un rol más activo frente a estas situaciones excepcionales, cuestión que se debe corregir lo antes posible, atribución exclusiva que corresponde al ejecutivo.

De la misma manera, y ante las diferentes formas de apreciar y reaccionar en las situaciones de catástrofe o emergencia, especialmente en las primeras horas del hecho que las provoca, planteamos entregar a los Alcaldes la facultad de decretar zona de catástrofe en su comuna o un sector de su comuna, y por un lapso de 72 horas máximo, con la aprobación unánime del Concejo Municipal y que no dependa en las primeras horas de una declaración de zona de catástrofe que depende del Presidente de la República y de los criterios que la autoridad regional tenga.

Para lo anterior, bastaría con modificar la Ley 16.802 de 1965, agregando esta facultad y permitiendo la descentralización de las decisiones sobre situaciones de emergencia en particular, en las primeras horas en que la comunidad afectada requiere de acciones gestiones rápidas por parte de las instituciones del Estado.

6. Reformar el Sistema Concesional de Servicios Sanitarios para facilitar la modificación de los contratos de concesiones actualmente vigentes y establecer un régimen de sanciones más severo.

En sentido, estudiar que la facultad de decretar la caducidad de la concesión no sea atribución del Presidente de la República, sino del

Superintendente o del Ministro de Obras Públicas, modificando el DFL N° 382 y la Ley 18.902.

7. Retomar tramitación del proyecto de ley que Establece el Sistema Nacional de Emergencia y Protección Civil y Crea la Agencia Nacional de Protección Civil

Solicitamos al Gobierno hacer uso de sus facultades, gestionando la tramitación del Proyecto (Boletín 7550-06), que actualmente se encuentra en segundo trámite constitucional en el Senado y sin movimiento legislativo hace más de un año. Este proyecto viene a sustituir la actual ONEMI para robustecer y modernizar la capacidad estatal de prever y enfrentar las emergencias.

Propuestas a largo plazo

8. En el marco del Derecho Humano al Agua Potable, considerar las bases para un nuevo modelo de Administración del Sistema de Provisión de Agua Potable que vaya transitando desde un sistema concesionado a un sistema público estatal y municipal.

De la información recibida, y considerando la declaración de ONU de 2016 que reconoce el derecho al agua potable como un Derecho Humano, es que esta Comisión propone, se modifique la Ley 18.902 de un modo estructural, para que en lo sucesivo, se desarrolle un modelo que permita gradualmente dejar la administración de los servicios sanitarios y de agua potable en manos de entes estatales, sea mediante la adquisición por parte de CORFO de las acciones de las sociedades anónimas actuales propietarias o por la vía del término por incumplimiento de las concesiones entregadas o los derechos concesionados, prefiriendo la entrega de la administración a un ente público, como el de los Gobiernos Regionales y no una nueva licitación para empresas privadas.

De la misma manera, fortalecer el rol de los administraciones de Agua Potable Rural en manos de Cooperativas o Municipios, entregándoles recursos y asistencia para una necesaria modernización, únicos caminos para que el Estado puede garantizar el derecho humano al agua potable a toda la población del país en los próximos años, en el marco de los efectos dramáticos del cambio climático que nos afecta

9. Desarrollar una política pública efectiva de protección a la población para los casos de emergencia sanitaria derivada de la interrupción prolongada del suministro del servicio de agua potable.

Es relevante, solicitar al Gobierno se puedan desarrollar en las zonas más críticas Planes de Emergencia Regional, que considere mecanismos de coordinación público-privadas que permitan una correcta coordinación entre el Estado y las empresas privadas, para resguardar la entrega de servicios, por ejemplo mediante sistemas de redundancia, y para el desarrollo de protocolos de funcionamiento que permitan dar una respuesta eficaz y eficiente a este tipo de emergencias, para evitar el desabastecimiento prolongado a la población.

(**) Establecer la verificación de la información proporcionada por la empresa sanitaria como un principio rector de la actividad fiscalizadora de la SISS durante una situación de emergencia. Esta recomendación se fundamenta en la necesidad de contar con personal de la entidad fiscalizadora en la planta de tratamiento de agua potable cada vez que se produzca una situación de emergencia, con el objeto de constatar en terreno lo informado por la empresa sanitaria en cuanto a los hechos ocurridos y las acciones implementadas para enfrentar la emergencia. Así, se busca asegurar un manejo efectivo de la información para evitar la

incertidumbre, la confusión y el malestar de la ciudadanía. De la misma manera, se busca que las autoridades regionales, locales y nacionales cuenten con información veraz al momento de comunicar a la ciudadanía las causas de un eventual corte masivo o permanente del suministro de agua potable y los resultados de las medidas adoptadas durante la situación de emergencia para solucionar las irregularidades detectadas en la planta de tratamiento de la empresa responsable.

Exigir la autoevaluación de las empresas sanitarias. Esta propuesta se fundamenta en la importancia de evaluar permanentemente los riesgos existentes en las plantas de tratamiento no solo en cuanto al manejo de combustibles, sino que respecto de cualquier punto referente a la infraestructura, equipamiento, desempeño operacional, iluminación, entre otros, que pueda poner en peligro la continuidad del servicio de agua potable.

Mejorar la fiscalización de la SISS, avanzando hacia un enfoque preventivo de gestión de riesgo, con el objeto de identificar amenazas, incertidumbres y futuros sucesos que puedan poner en peligro la continuidad de los sistemas productivos de agua potable. Lo anterior, sin perjuicio del enfoque reactivo o correctivo aplicable en el evento que se produzca una situación de emergencia, como la ocurrida en Osorno.

Avanzar hacia un enfoque más integral de la acción fiscalizadora, promoviendo la coordinación de la SISS y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, a fin de asegurar una ubicación adecuada de los estanques de combustible respecto de los sistemas de potabilización en las plantas de tratamiento de agua potable. Para lo anterior, es importante promover la colaboración, de modo que los hallazgos detectados por cada ente fiscalizador puedan ser notificados a la otra entidad en caso que estos requieran ser fiscalizados dentro del ámbito de su competencia. Lo anterior, con la finalidad de instruir a las empresas sanitarias las medidas que sean pertinentes para evitar, de manera más efectiva, episodios de contaminación por eventuales derrames de combustible. Con todo, se busca evitar que los equipos generadores estén ubicados en lugares críticos donde pueda existir el riesgo de contaminar las plantas de tratamiento.

Trabajar en un marco normativo que regule un plan de suministro alternativo de agua potable ante situaciones de emergencia, dado que, actualmente, la ley no exige a todas las empresas sanitarias un estándar de suministro alternativo. Esta propuesta se fundamenta en la necesidad de establecer funciones, responsabilidades y protocolos orientados a generar una respuesta más eficiente en beneficio de la ciudadanía en lo que se refiere al abastecimiento alternativo ante cortes masivos o permanentes del suministro de agua potable.

Mejorar la capacitación del personal de la SISS, con el objeto de ampliar las competencias técnicas de los funcionarios encargados de fiscalizar la infraestructura, los procedimientos y los sistemas productivos de las empresas sanitarias. Así, se busca asegurar una fiscalización más efectiva desde un enfoque tanto preventivo como reactivo.

Avanzar hacia un marco normativo que regule un plan de contingencia, con la finalidad de estandarizar los procedimientos orientados a enfrentar eventuales cortes masivos o permanentes del suministro de agua potable. Asimismo, se propone solicitar al Ejecutivo la urgencia para tramitar con mayor celeridad las iniciativas legales que se han presentado para perfeccionar la legislación que le es aplicable a las empresas sanitarias y a los entes fiscalizadores.

Asignar mayores recursos a la SISS para que pueda efectuar, de manera eficiente y oportuna, las mejoras pertinentes en el desarrollo de su función fiscalizadora.

VOTARON A FAVOR LA DIPUTADA SEÑORA EMILIA NUYADO Y LOS DIPUTADOS SEÑORES GABRIEL ASCENCIO, PEPE AUTH, ALEJANDRO BERNALES, TUCAPEL JIMÉNEZ (REEMPLAZO DE RICARDO CELIS), FIDEL ESPINOZA, JAVIER HERNÁNDEZ, AMARO LABRA, SERGIO BOBADILLA (REEMPLAZO DE NICOLÁN NOMAN). EN CONTRA LO HICIERON LOS DIPUTADOS SEÑORES SEBASTIÁN TORREALBA (REEMPLAZO DE HARRY JÜRGENSEN), CARLOS KUSCHEL, JAVIER MACAYA Y LEOPOLDO PÉREZ (REEMPLAZO DE ALEJANDRO SANTANA).

Excepción sea hecha de los Números 5 y 8 de su parte propositiva, donde se registró la siguiente votación:

VOTARON A FAVOR LA DIPUTADA SEÑORA EMILIA NUYADO Y LOS DIPUTADOS SEÑORES GABRIEL ASCENCIO, PEPE AUTH, ALEJANDRO BERNALES, TUCAPEL JIMÉNEZ (REEMPLAZO DE RICARDO CELIS), FIDEL ESPINOZA Y AMARO LABRA. EN CONTRA LO HICIERON LOS DIPUTADOS SEÑORES JAVIER HERNÁNDEZ, SERGIO BOBADILLA (REEMPLAZO DE NICOLÁN NOMAN), SEBASTIÁN TORREALBA (REEMPLAZO DE HARRY JÜRGENSEN), CARLOS KUSCHEL, JAVIER MACAYA Y LEOPOLDO PÉREZ (REEMPLAZO DE ALEJANDRO SANTANA).

(***) Por último, se registró la siguiente votación sobre las propuestas presentadas por el diputado señor Javier Hernández, y por acuerdo de la comisión consignadas al final de la parte conclusiva del informe:

VOTARON A FAVOR LA DIPUTADA SEÑORA EMILIA NUYADO Y LOS DIPUTADOS SEÑORES GABRIEL ASCENCIO, PEPE AUTH, ALEJANDRO BERNALES, TUCAPEL JIMÉNEZ (REEMPLAZO DE RICARDO CELIS), FIDEL ESPINOZA, JAVIER HERNÁNDEZ, AMARO LABRA, SERGIO BOBADILLA (REEMPLAZO DE NICOLÁN NOMAN), CARLOS KUSCHEL Y JAVIER MACAYA. SE ABSTUVIERON LOS DIPUTADOS SEÑORES SEBASTIÁN TORREALBA (REEMPLAZO DE HARRY JÜRGENSEN) Y LEOPOLDO PÉREZ (REEMPLAZO DE ALEJANDRO SANTANA).

V.- DIPUTADO INFORMANTE.-

LA COMISIÓN DESIGNÓ COMO DIPUTADA INFORMANTE A LA SEÑORA EMILIA NUYADO ANCAPICHÚN.

Tratado y acordado en sesiones celebradas los días 25 y 30 de septiembre; 7 y 14 de octubre, 4 y 11 de noviembre, 17 y 20 de diciembre de 2019, y 10 y 27 de enero de 2020.

SALA DE LA COMISIÓN, a 29 de enero de 2020.



ROBERTO FUENTES INNOCENTI
Secretario de la Comisión