



ORD. N° 1394 /
(Carta Certificada)

ANT.: Oficio 256/2021, de fecha 15 de abril de 2021. (RIDEX 3.032/21).

MAT.: Informa respecto de la presentación efectuada por Don Rigoberto Farías.

SANTIAGO, 17 MAY 2021

DE: SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS

A: SRA. MARÍA TERESA CALDERÓN ROJAS
SECRETARIA COMISIÓN DE RECURSOS HÍDRICOS Y DESERTIFICACIÓN
DE LA H. CÁMARA DE DIPUTADOS

Me refiero a su oficio 256/2021, por el cual expone el reclamo presentado por Don Rigoberto Farías, cliente de la empresa Aguas del Valle, en la ciudad de Salamanca, asociado a cobros excesivos por conceptos de recolección, tratamiento y sobreconsumo de agua, solicitando se rebajen las tarifas y cuentas facturadas.

Al respecto, se adjunta minuta con el análisis y conclusiones de esta Superintendencia.

Saluda atentamente a usted,

JORGE RIVAS CHAPARRO
Superintendente de Servicios Sanitarios

/GAL/GZS/MCV/EChY

DISTRIBUCION:

- Sra. Secretaria Comisión Recursos Hídricos y Desertificación Cámara de Diputados
- Sr. Rigoberto Farías
O'Higgins N°880, Salamanca, IV Región.
- División de Fiscalización
- División Jurídica-Fiscalía
- Oficina Regional SISS - Región de Coquimbo
- Oficina de Partes SISS

Superintendencia de Servicios Sanitarios
Moneda 673, Piso 9
Código Postal: 6500 721
Teléfono: 56 - 2 - 2382 4000
Fax: 56 - 2 - 2382 4002 / 2382 4003
Santiago de Chile
<http://www.siss.gob.cl>

MINUTA
RECLAMO POR COBROS EXCESIVOS Y APLICACIÓN DE TARIFAS
PRESENTADO POR DON RIGOBERTO FARÍAS
REGIÓN DE COQUIMBO

Por Oficio N° 256/2021, del 15 de abril de 2021, se solicitó a esta Superintendencia, por parte de la abogada Secretaria de la Comisión de Recursos Hídricos y Desertificación de la H. Cámara de Diputados y en representación del H. Diputado Sr. Diego Ibáñez Cotroneo, presidente de la comisión, que se informe respecto de la situación reclamada por Don Rigoberto Farías, cliente de la empresa Aguas del Valle, en la ciudad de Salamanca, quién expresa que los cobros asociados a recolección y tratamiento (de aguas servidas) y sobreconsumo (de agua potable) son excesivos, solicitando que dichas tarifas sean rebajadas. Respecto de la temática reclamada, tengo a bien informar a usted que:

1. El reclamo del Sr. Rigoberto Farías, fue ingresado a nuestro Sistema de Atención Ciudadano (SAC), asignándosele el folio de atención 2056-7499, con fines de efectuar el control y seguimiento del caso.
2. Con el propósito de analizar el reclamo presentado, se solicitó a la empresa Aguas del Valle los antecedentes comerciales y técnicos asociados al servicio 1158920, correspondiente a la dirección de calle O'Higgins N° 880, de Salamanca, que figura en las facturas remitidas por el Sr. Farías en su presentación.
3. Analizados los antecedentes aportados por la empresa Aguas del Valle podemos informar que personal técnico de la empresa Aguas del Valle, a solicitud de esta Superintendencia, con fecha 20 de abril, realizó una inspección al domicilio de calle O'Higgins N° 880, de Salamanca, verificando que el medidor existente coincide con el registrado en el sistema comercial, de diámetro 13 mm y que su lectura era 5871 m³, siendo esta mayor y secuencial a la última lectura de facturación efectiva obtenida el 23 de marzo, por 5697 m³. En la inspección, se verificó que el medidor se encuentra en buen estado de operación, es de fácil acceso a la lectura y su indicador de fugas no avanzaba al momento de la inspección. Además, en la inspección se constató que el medidor abastece a tres propiedades, 2 locales comerciales y una casa habitación.
4. Del registro histórico de lecturas y facturaciones de este servicio, se verifica que, en todos los períodos se han obtenido lecturas efectivas, y las facturaciones emitidas por la empresa se han determinado en base a la diferencia de dos lecturas efectivas sucesivas, descartando errores de lecturas en estos procesos.
5. Por su parte, del Registro Histórico de Mediciones y Consumos, se determina que el servicio 1158920, en los meses anteriores al periodo reclamado, presenta un consumo medio mensual de 130 m³/mes, los cuales se determinaron en base a lecturas efectivas.
6. Por otra parte, esta Superintendencia, reconoce el efecto sobre el registro de los medidores domiciliarios de agua potable que tienen las suspensiones o cortes de suministro en un sector de la red, producto del escape del aire contenido en estas al salir por los instrumentos de medición. Esta situación genera registros erróneos y excesivos de consumos no realizados en la propiedad.

7. Respecto de ello, en los periodos reclamados, no se registran cortes de suministro en el sector donde se ubica el inmueble. Además, tampoco se tiene un registro de reclamos o requerimientos de emergencias de los clientes de este sector asociado a discontinuidad de servicio, baja presión o problemas de calidad, que permitan evidenciar discontinuidades de la red no registradas. Por lo cual, tenemos que descartar una afectación o alteración en el correcto registro del medidor, asociado a la condición de exceso de consumo reclamada.
8. Por lo expuesto, la empresa Aguas del Valle se ha enmarcado en lo que establece la normativa vigente, esto es que la medición de consumos de agua potable se haga en base a lecturas efectivas obtenidas por medio de medidores que registren metros cúbicos, indicado en el artículo 101° D.S. MOP 1199/04, o sus excepciones señaladas en el artículo 107°.
9. No obstante, la empresa sanitaria en consideración de los antecedentes, procedió a reconsiderar los consumos facturados en febrero y marzo, eliminando la tarifa de sobreconsumo, facturando todo el consumo registrado a tarifa normal, lo que genero un descuento a favor por un monto total de \$151.047.
10. Al respecto, del análisis presentado, puedo informar a Ud. que, conforme lo establece al artículo 2° de la Ley 18.902, que crea a la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), corresponde a esta institución 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, 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.
11. En dicho contexto, en los procesos de análisis de reclamos presentados por los clientes de las empresas sanitarias, corresponde a la SISS determinar si la empresa concesionaria se ha ajustado a los procedimientos y procesos normados, en relación a la lectura, facturación, emisión de la boleta, atención comercial, etc. No corresponde a esta Superintendencia determinar el origen de los consumos excesivos reclamados por el usuario, los cuales pueden tener una causa ajena a la responsabilidad o accionar de la empresa sanitaria.
12. Es por ello, que para iniciar el análisis de cada reclamo, en primera instancia se solicita a la empresa sanitaria toda la información comercial y técnica asociada al servicio que ha presentado el reclamo, tales como: Registros de Medición, Facturación, Pagos, Morosidad, Refacturaciones, Cortes en el sector, Inspecciones, Reclamos, etc. En el caso que se determinen inconsistencias en la información entregada por la empresa sanitaria, o se determine la necesidad de contar con antecedentes adicionales, se realiza una inspección por parte de un Fiscalizador de nuestra Oficina Regional, de forma de recabar otros antecedentes.
13. Para el caso de los reclamos por consumo excesivo o desacuerdo con la facturación, las principales causas que se han determinado como responsables de dichos consumos son:
 - a) **Lectura:** ya sea por la falta de lecturas que origina la acumulación de los consumos no leídos, los cuales son facturados en una sola boleta al momento de obtener lectura efectiva, conforme a la regla definida en el artículo 107° del Reglamento (D.S. MOP N° 1199/2004), o por error de lectura, la cual se corrige con una inspección al servicio.

- b) **Cortes en el sector:** esta Superintendencia reconoce el efecto sobre el registro de los medidores domiciliarios de agua potable que tienen las suspensiones o cortes de suministro en un sector de la red, producto del escape del aire contenido en éstas al salir por los instrumentos de medición. Esta situación genera registros erróneos y excesivos de consumos no realizados en la propiedad. Por ello, en los casos de discontinuidad de servicio, se ha definido una regla a aplicar como medida de corrección de los consumos reclamados y afectados por dicha suspensión de servicio, la cual se establece en el Capítulo 6, punto 3.3 del Manual de Facturación.
 - c) **Medidor de agua potable:** este instrumento, como cualquier equipo o máquina, puede presentar fallas operativas que alteren el correcto registro de los consumos efectuados en el servicio. Por ello, el artículo 104° del Reglamento, establece un error máximo absoluto en los medidores en uso de 5% para aquellos con fecha de instalación anterior al año 2004 y 4% para los instalados con posterioridad a éste. En ese mismo artículo, se establece el procedimiento a seguir para realizar la Prueba de Verificación Metrológica.
 - d) **Fugas Interiores:** aun cuando el mantenimiento de las instalaciones interiores domiciliarias de agua potable y alcantarillado es de exclusiva responsabilidad y cargo del propietario del inmueble, conforme establece el artículo 40° de la Ley General de Servicios Sanitarios, en el análisis de los reclamos se verifica o descarta la presencia de filtraciones o fugas en las redes domiciliarias, sólo con fines de informar al interesado para que realice su reparación.
 - e) **Otros procesos comerciales:** pueden darse otros tipos de errores en los procesos comerciales, de diversas índoles, tales como: errores en el enrolamiento del servicio, lo que genera lecturas y facturaciones cruzada, aplicación de otros cobros autorizados por el usuario, pero no aceptados al momento de recibir la boleta; eliminación del subsidio al consumo de agua potable, entre otros.
14. Para dar respuesta al reclamo planteado por Don Rigoberto Farías, se realizó el análisis de los procesos comerciales y técnicos de responsabilidad de la empresa sanitaria Aguas del Valle, con fines de determinar si ésta tenía algún grado de incidencia en los consumos reclamados, descartando que éstos se hubiesen generado por una deficiente aplicación de la normativa o algún incumplimiento de parte de la sanitaria, como los detallados en el punto anterior. Es así que, todas las facturaciones del servicio se han realizado en base a lecturas efectivas obtenidas de una lectura directa del medidor de agua de la propiedad, las cuales son secuenciales y ascendentes.
15. De acuerdo a lo antes explicado y descartándose la responsabilidad de la empresa sanitaria en el registro del consumo reclamado, esta Superintendencia, no tiene fundamento para objetar los consumos registrados por el medidor y facturados por la empresa sanitaria, que generan el reclamo del usuario. Aun así, Aguas del Valle realizó una reconsideración voluntaria de las tarifas de sobreconsumo aplicadas en los meses de febrero y marzo, lo que significó una rebaja equivalente a \$151.047, en la deuda vigente de este servicio.
16. En relación a la aplicación de las tarifas por conceptos de recolección y tratamiento de aguas servidas, así como, de sobreconsumo de agua potable, se debe señalar que la fijación de tarifas de los servicios de agua potable y alcantarillado está determinada por la Metodología de Cálculo de Fórmulas Tarifarias establecida en la Ley de Tarifas de Servicios Sanitarios, promulgada por D.F.L. MOP N° 70 de 1988, y su Reglamento, promulgado por D.S. MOP N° 453 de 1988.

17. La Ley de Tarifas de Servicios Sanitarios, regula y define los servicios y cargos que deben ser tarifados por esta Superintendencia, que para su comprensión, se transcriben los artículos pertinentes en forma íntegra:

Artículo 1°: Estarán sujetos a fijación de tarifas los servicios de agua potable y de alcantarillado de aguas servidas, prestados por servicios públicos y empresas de servicio público, en adelante, prestadores tanto a usuarios finales, como a otros que actúen como intermediarios respecto de aquellos.

Artículo 2°: Las tarifas de que trata este Título tendrán el carácter de precios máximos y serán calculadas aplicando las fórmulas tarifarias determinadas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en adelante, la Superintendencia, de acuerdo con el procedimiento que se determina en esta ley. La fijación de las fórmulas tarifarias se realizará mediante decreto del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, expedido bajo la fórmula "por orden del Presidente de la República".

Artículo 6°: Para determinar las tarifas que establece este Título, se calculará, separadamente, las correspondientes a las diversas etapas del servicio sanitario, esto es, producción de agua potable, distribución de agua potable, recolección de aguas servidas y disposición de aguas servidas.

Las tarifas se calcularán considerando los costos de los sistemas correspondientes a las diversas etapas del servicio sanitario, optimizando el uso de los recursos.

Se entenderá por sistema a aquellas instalaciones, fuentes o cuerpos receptores y demás elementos, factibles de interactuar, asociados a las diversas etapas del servicio sanitario, que debe considerarse como un todo para minimizar los costos de largo plazo de proveer el servicio sanitario.

Artículo 7°: Las fórmulas tarifarias a utilizar deberán incluir un cargo fijo periódico y cargos variables por volumen consumido de agua potable y por volumen descargado de aguas servidas. El procedimiento para la determinación de los volúmenes a considerar, corresponderá al que se establezca en el Reglamento.

El cargo fijo periódico será igual para todos los clientes de un prestador y considerará únicamente aquellos costos del servicio que no dependen del volumen consumido o descargado.

18. Por su parte, el Reglamento de la Ley de Tarifas, complementa lo expuesto y establece en la materia consultada por usted que:

Artículo 14°: Para efectos de la aplicación de este reglamento, en relación al cálculo de las tarifas, se considerará que el volumen descargado de aguas servidas es igual al volumen consumido de agua potable. En el caso de usuarios de los servicios de recolección de aguas servidas y disposición de aguas servidas, que cuenten con fuente propia de agua potable se considera que el volumen descargado de aguas servidas es equivalente al caudal de la respectiva merced de agua autorizada, considerando una utilización de diez horas diarias. En el caso que estos últimos cuenten con mecanismos de control, aprobados por el prestador, se considerará el volumen efectivamente medido.

19. Es así que, el marco regulatorio para la determinación de las tarifas de los servicios sanitarios concesionados, reconoce y define los siguientes cargos:

Cargo Fijo: El cual no depende del consumo efectuado por el servicio, y corresponde a las actividades comerciales de la empresa, tales como los procesos de lectura, facturación, oficinas comerciales, notificaciones, etc. A todo servicio activo, aun cuando no registre consumo o se encuentre suspendido por deuda, se le aplicará mensualmente el Cargo Fijo.

Cargo Variable de Agua Potable: El que se compone por los cargos de Producción y Distribución de agua potable. Este cargo involucra todos los procesos necesarios para la producción y distribución de agua potable a cada uno de los clientes de la empresa. En este se incluyen las obras de captación, ya sean superficiales o subterráneas; obras de conducción; sistemas de potabilización; estanques de regulación; redes de distribución; plantas elevadoras; así como los costos de operación y reposición de la infraestructura. Este cargo depende del consumo efectuado en el servicio.

Cargo Variable Sobreconsumo de Agua Potable: los cargos variables por sobreconsumo, cuando correspondan, se aplicarán al exceso de consumo durante los meses del período punta (diciembre a marzo) con respecto al consumo promedio de los meses del período no punta (abril a noviembre) o sobre un consumo mínimo que se determinará en los estudios tarifarios, en caso que dicho consumo promedio sea inferior a dicho consumo mínimo. Este cargo depende del consumo efectuado en el servicio.

Cargo Variable de Recolección: Este cargo corresponde a las obras necesarias para el retiro de las aguas servidas domiciliarias y su conducción hasta el sistema de tratamiento de la localidad. En este se consideran todas las redes de alcantarillado, plantas elevadoras, sistemas de retención, cámaras de inspección; así como los costos de operación y reposición de la infraestructura. Este cargo depende del consumo efectuado en el servicio.

Cargo Variable de Tratamiento: El que se compone por los cargos de Tratamiento y Disposición de las aguas servidas una vez tratadas. Este cargo involucra todos los procesos necesarios para la depuración de las aguas servidas urbanas, conforme a las normativas ambientales que apliquen al proceso de disposición final, y las obras civiles asociadas a la disposición de las aguas servidas tratadas. En este se incluyen las obras de pretratamiento, tratamiento, desinfección y disposición final, así como los costos de operación y reposición de la infraestructura. Este cargo depende del consumo efectuado en el servicio.

20. Además, podemos agregar que el cálculo de la tarifa de alcantarillado lleva implícita la consideración que, no toda el agua potable que se consume en el domicilio se descarga al sistema de alcantarillado, sino sólo una fracción de ella. En general, y dependiendo de las características de cada empresa, para el cálculo de la tarifa a cobrar al cliente, se considera que solo el 80% del agua consumida (registrada por el medidor) es descargada al sistema de alcantarillado. Esta cifra promedia tanto los consumos de invierno y verano, como también los distintos tipos de viviendas.

21. Es así que, en la localidad de Salamanca existe un sistema de tratamiento biológico y disposición de aguas servidas urbanas en base a Lagunas Facultativas, el cual cumple con las exigencias de calidad en la descarga establecidas por el D.S. SEGEOB N°90/2000, Tabla N° 2, cuerpo legal que regula las descargas a los cuerpos receptores superficiales y marinos. En consecuencia, el sistema de

tratamiento y disposición final de Salamanca, se encuentra autorizado y recogido dentro de la tarifa autorizada para la empresa Aguas del Valle, dando cumplimiento a todas las exigencias legales y de calidad que le aplican.

22. Es por lo expuesto que, los cargos de recolección y tratamiento de aguas servidas, son distintos al cargo de agua potable, y corresponden a otras prestaciones efectivas otorgadas por la empresa sanitaria, reconocidas en el marco regulatorio y autorizadas por decreto tarifario.
23. Las tarifas vigentes de la empresa Aguas del Valle se encuentran autorizadas mediante Decreto N° 153, de fecha 29 de agosto de 2016, del Ministerio de Economía, y tienen una vigencia de 5 años. En virtud de lo cual, a septiembre de 2021, se debe establecer un nuevo régimen tarifario para esta empresa.
24. Conforme a lo discutido, no es factible efectuar una corrección a nivel de la estructura tarifaria vigente, con fines de reducir los gastos por consumo que efectúan los clientes de la empresa sanitaria. Sin embargo, cada usuario puede adoptar estrategias de uso eficiente del recurso hídrico al interior de su hogar, orientado a reducir su consumo y en consecuencia su gasto.
25. Finalmente señalar, la existencia de la Ley 21.249, debidamente modificada por la Ley 21.301, la cual establece que, durante los doscientos setenta días siguientes a su fecha de publicación, las empresas sanitarias no podrán cortar el suministro por mora en el pago a **usuarios residenciales o domiciliarios**, hospitales y centros de salud, cárceles y recintos penitenciarios, hogares de menores, hogares de adulto mayor, bomberos, organizaciones sin fines de lucro y **microempresas**. Asimismo, se indica en dicha Ley que si los beneficiarios hubiesen sido objeto de cortes o suspensiones de suministro o servicio por mora en el pago, la empresa deberá proceder a la reposición inmediata del servicio, sin costo alguno para el usuario.
26. Junto a ello, la Ley establece que las deudas que se contraigan con estas empresas entre el 18 de marzo de 2020 y hasta los 270 días posteriores a su publicación, esto es al 05 de mayo de 2021, podrán ser prorrateadas en el número de cuotas mensuales iguales y sucesivas que determine el usuario final, hasta un máximo de 36, a partir de la facturación siguiente al término de este último plazo, sin multas, intereses ni gastos asociados. Situación que para el caso del Sr. Farías se puede verificar su ofrecimiento por parte de la empresa Aguas del Valle, conforme a los documentos acompañados en su presentación a la Comisión de Recursos Hídricos y Desertificación de la Cámara de Diputados
27. El referido prorrateo podrá incluir deudas generadas antes del plazo señalado, hasta el monto de 5 UF (valor referencial \$143.369, considerando valor UF al 25/08/2020) para los consumos de agua potable y alcantarillado.

JORGE RIVAS CHAPARRO
SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS

Mayo 2021.

Código interno DF: 2912

Documento Aprobado por:

Chulak Y. Erick con fecha 11-05-2021 9:03:00.

Cordero L. Marcela con fecha 11-05-2021 15:25:00.

Zamorano S. Gabriel con fecha 13-05-2021 16:13:07.

Astorquiza L. Gonzalo con fecha 13-05-2021 16:47:43.

Pereira M. Paula con fecha 13-05-2021 21:38:20.