

- 1. En relación a la coordinación inicial con las autoridades locales, ¿cuándo y por qué medios recibieron el primer aviso formal de parte de las autoridades locales, Delegación Provincial y Alcaldía?, ¿Respecto a la afectación de redes sanitarias en las zonas siniestradas?, ¿Existió un protocolo especial de emergencia activado por ustedes en ese momento?**

Esval activó su protocolo ante emergencias dado el avance del incendio forestal a la zona urbana. De esta manera, se destinó el máximo de caudal del agua potable posible a la red en forma continua para poder apoyar las labores de contención del siniestro. Ello implicó, cortes solidarios en zonas lejanas al fuego, puesta en marcha de respaldos eléctricos para gestionar los niveles de estanques y elevadoras de agua.

Adicionalmente, se establecieron enlaces en terreno con los organismos de emergencia y autoridades desplegadas en la zona, permitiendo la labor de contención del incendio en el área urbana con la operación de más de 150 grifos.

De forma paralela, se estableció un “polígono de afectación”, de inicialmente, 15.000 clientes, que agrupó damnificados y vecinos que solidarizaron con la catástrofe, respecto de los cuales, desde el momento del incendio y por un periodo de tres meses contaron con gratuidad del servicio. Posteriormente, tras la recepción del catastro oficial por parte de las autoridades, este polígono se acotó a 3.847 clientes afectados, quienes cuentan con el servicio y sin costo hasta la fecha.

- 2. En cuanto a la cobertura de la instalación sanitarias post incendio, ¿cuántas instalaciones sanitarias ha ejecutado ESVAL en viviendas de emergencias en las zonas comunas de Viña del mar, Quilpué y Villa Alemana? ¿Puede por favor indicarnos su distribución por comuna y sectores geográficos?**

La red pública se mantuvo en todo momento con suministro normal. Las viviendas o terrenos damnificados cuentan con suministro de agua potable (cañería activa), pero sin medidor, dado que en muchos casos fue consumido por el fuego

No hemos ejecutado instalaciones especiales para viviendas de emergencia. Ahora bien, si la vivienda de emergencia se emplazó en un terreno dentro de nuestra área de concesión donde antes existía una vivienda, cuenta al igual que todas las viviendas de la zona, con un arranque o llave de paso para surtirse de agua potable.

- 3. En relación con la instalación de las viviendas de emergencia ¿en qué sectores se han reportado problemas de funcionamiento en los servicios de agua o alcantarillado y cuáles son las causas técnicas más frecuentes detectadas?**

Esval habilitó más de 130 llaves de acceso público y gratuito con el objetivo de que, tras el incendio, toda la zona afectada contara con agua potable a disposición de las personas. Adicionalmente, rehabilitamos los arranques de cada una de las propiedades que estaban dentro de nuestra área de concesión, a través de una llave de paso o arranque, asegurando con ello que cada uno de los terrenos de nuestros clientes cuenten con agua.

Desde esa fecha nuestro servicio opera con normalidad. No hemos tenido reportes de inconvenientes del servicio de agua potable y alcantarillado en las redes que gestionamos en la zona siniestrada por parte de viviendas de emergencia. Cabe destacar, que las conexiones de cada vivienda no son gestionadas por la sanitaria.

- 4. Respecto a la calidad de las soluciones en viviendas de emergencia, ¿cuál es el diagnóstico de ESVAL sobre los problemas de conexión de aguas en las viviendas de emergencia? ¿A qué atribuyen estos problemas?, ¿Condiciones del terreno, deficiencias estructurales o falta de coordinación con quienes están a cargo de la instalación de estas viviendas?**

Desconocemos los problemas que dentro de las viviendas de emergencia se pueden estar generando, pues no operamos dentro de los hogares. Lo que garantizamos, es que nuestra red de agua potable y alcantarillado se encuentra operando en normalidad, permitiendo que las viviendas puedan conectarse a nuestro servicio de forma habitual. No tenemos antecedentes de la materialidad o forma en que las viviendas de emergencia han establecido sus conexiones internas, ni los artefactos que operan.

- 5. Debido a esta misma situación, ¿qué medidas a corto plazo han tomado o podrían tomar para poder mitigar estos problemas, sobre todo considerando el retraso que hay en la entrega de las viviendas definitivas?**

La conexión definitiva de una vivienda a nuestra red requiere de un proyecto de instalación para validar los puntos de agua potable y alcantarillado. Dada la catástrofe que vivieron las familias, hemos implementado desde enero de 2025 un programa especial de recepción de conexiones que, gracias a un plano sencillo, permite a los afectados contar con la factibilidad definitiva y certificación de nuestro servicio.

- 6. ¿El retraso ha sido un problema de falta de recursos o retraso de los pagos? ¿De ser así, ha sido a nivel regional o central?**

Por parte de Esval, no hay retrasos en las gestiones y no recibimos pagos por la rehabilitación de los arranques. Fue un servicio gratuito.

- 7. En relación al sector de Pompeya, en la comuna de Quilpué, ¿Por qué motivo este sector no contaba con suministro de agua potable al inicio de la emergencia? ¿Existieron dificultades técnicas o administrativas que impidieron garantizar el acceso básico a este servicio?**

No registramos cortes de suministro asociados a fallas en nuestra red, como tampoco ligados a falta de agua en nuestros estanques abastecedores del sector durante el megaincendio.

Ante el inminente paso del fuego desde el sector sur del viaducto Troncal Sur hacia el lado norte de Quilpué, hubo varios factores que afectaron la presión y caudal de las redes del sector, entre ellos: el aumento de uso de grifos de manera simultánea para combatir el incendio, intenso uso de agua de muchos vecinos para mojar sus casas y filtraciones en sector de tomas.

- 8. Respecto al avance de la reconstrucción definitiva: ¿cuántas instalaciones sanitarias ha ejecutado ESVAL en viviendas correspondientes a la etapa de reconstrucción definitiva (no emergencia) en las comunas de Viña del mar, Quilpué y Villa Alemana? Por favor, entregar el desglose por comuna, sector y tipo de instalación (agua potable, alcantarillado u otra), indicando además si existen zonas pendientes de intervención y los motivos asociados.**

En relación con el avance de solicitudes recibidas para instalar medidores y certificar las instalaciones, hoy tenemos un total de 115 requerimientos, de los cuales 31 se han respondido de manera favorable, 25 fueron rechazados o con observaciones, y 59 están siendo gestionados (4 pendiente de visitar y 55 pendientes de instalar su medidor y certificar).

Se adjunta tabla resumen de la gestión:

Total de casos registrados	Tipo de categoría	Total	Quilpué			Viña del mar						
			Canal Chacao	Pobl. Argentina	Pompeya	Achupalla	El Salto	El Olivar	Villa Independencia	Nueva Aurora	Villa Dulce	Canal Beagle
115	Con certificación	31	12	1	5	2	1	4	6	0	0	0
	Rechazados	25	10	0	0	5	0	1	7	1	1	0
	En proceso de instalación	59	38	2	8	1	0	0	2	0	4	4

La ejecución de las obras sanitarias de responsabilidad de ESVAL se circunscribe a la instalación sin costo para el cliente del medidor y la normalización de los varales en los casos que haya sido destruido.