

ANT.: - Oficio 92.669/2025 de la diputada Sra. Karol Cariola Oliva de fecha 23/01/2025. **(RIDEX N°756/2025).**

MAT.: Se informa respecto a las bajas presiones de agua potable en el sector de Villa Rukan I y Reñaca Alto de la comuna de Viña del Mar.

INCL.: Oficio OF_NC-21

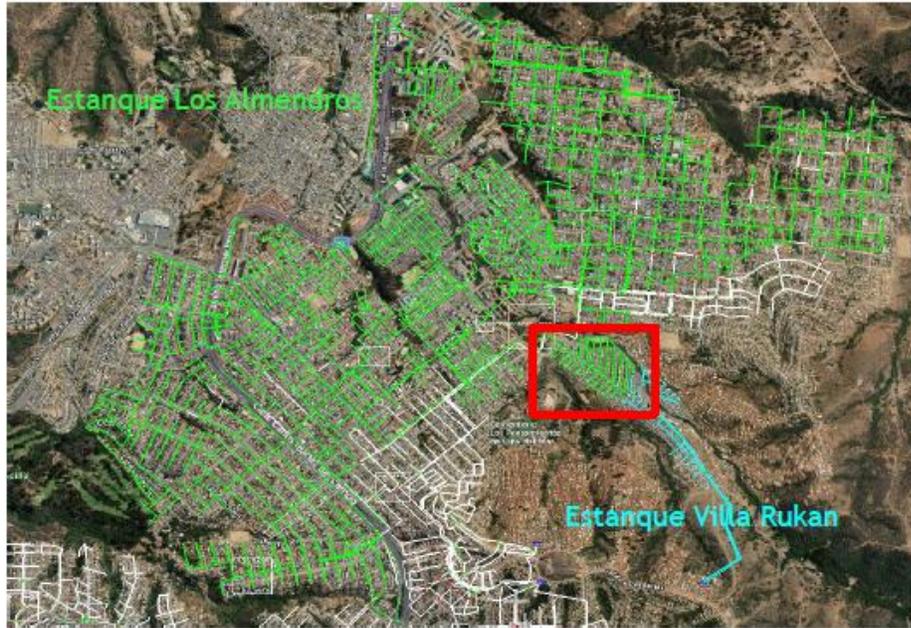
VALPARAISO

DE: JEFE REGIONAL OFICINA VALPARAÍSO

A: SR. LUIS ROJAS GALLARDO
PROSECRETARIO DE LA CAMARA DE DIPUTADOS

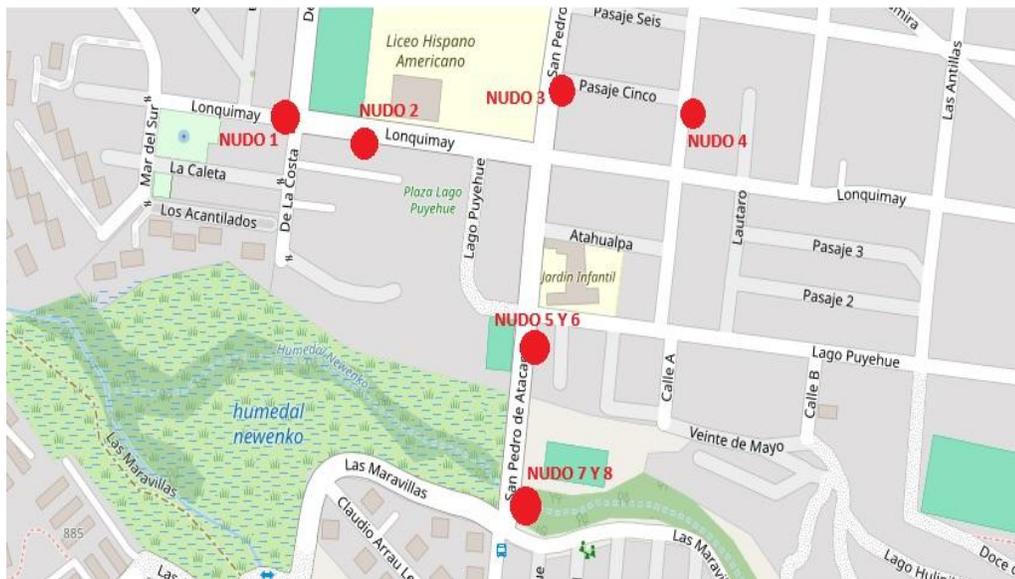
Me refiero a su carta del antecedente, mediante la cual Ud. solicita a esta Superintendencia, a requerimiento de la H. Diputada Karol Cariola, informar sobre la situación de bajas presiones en el suministro de agua potable que afecta a los vecinos del sector Villa RUKAN I y sectores de Reñaca Alto, lo que generó confusión, inquietud y serias complejidades a los residentes. Al respecto, se puede informar lo siguiente:

En agosto de 2024, frente a una denuncia de vecinos del sector Villa Rukan I por bajas presiones de suministro, un fiscalizador SISS de esta oficina regional realizó una visita a terreno, oportunidad en que se reunió con un grupo de Vecinos de Villa RUKAN I donde se recopiló una serie de antecedentes técnicos del problema de presión expuesto. Luego de lo anterior, se requirió a Esva antecedentes respecto a esta problemática, informando la empresa que el sector en cuestión es abastecido del estanque los Almendros, y reconoce que luego de un análisis de modelamiento hidráulico, se concluye efectivamente problemas de bajas presiones, sumado al llenado de camiones aljibes municipales en la zona, que agrava esta condición. La cantidad de clientes afectados por este problema de bajas presiones sumarían 2150, de los cuales 700 son de Villa Rukan I, los cuales están representados en el cuadrado rojo en la figura que se muestra a continuación:

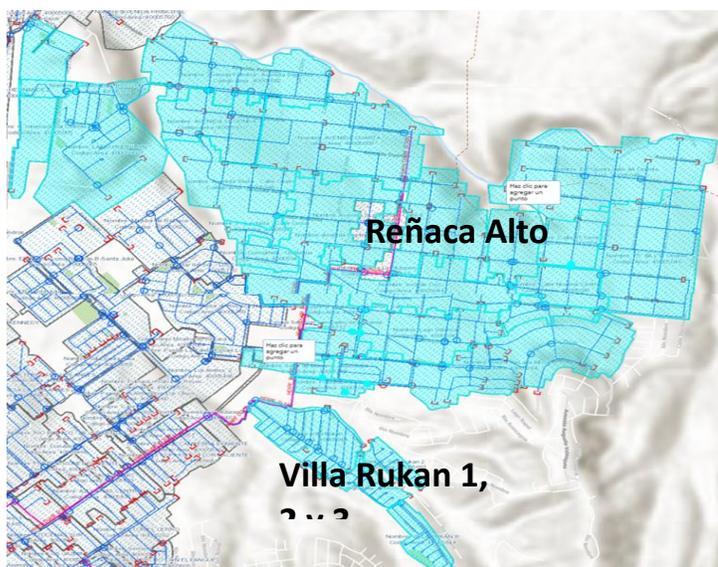


Información proporcionada por Esva

Dada esta condición de mala calidad de servicio, esta Superintendencia instruyó a Esva aplicar en un tiempo acotado todas las medidas necesarias para dar pronta solución a esta problemática, para ello la sanitaria luego de un estudio hidráulico en sus redes determinó que para dar solución definitiva se requería ejecutar una serie de interconexiones (8 nudos de conexión) en la red de distribución, que permitirán un cambio de sectorización de un sector de clientes dependientes del estanque los Almendros, lo que vendría a mejorar las presiones del sector. La ubicación de estos nudos se muestra a continuación en el siguiente mapa:



Para realizar los trabajos anteriormente mencionados, Esvál realizó un corte programado de agua potable el pasado 17 de diciembre, y que afectó a 11.350 clientes del sector Reñaca Alto y Villa Rukan 1,2 y3, con una duración superior a las 19 horas. El polígono de corte programado se detalla a continuación:



Importante destacar que, dada la magnitud y extensión del corte programado, la empresa sanitaria desplegó como medidas de mitigación 8 camiones aljibes para reparto a clientes y la instalación de 16 estanques estacionarios en vía pública, de manera complementaria se instalaron hidropack en el Cesfam Dr., Jorge Kaplan Meyer y estanque estacionario en tenencia de carabineros Reñaca Alto.

Sin embargo, y por nuevos reclamos de clientes, esta Superintendencia en reunión sostenida el pasado 03 de febrero de 2025 con la concesionaria, se informa que a pesar de las obras de interconexión que se encuentran finalizadas, luego de un análisis hidráulico realizado a posterior, se identificó que existen problemas en la planta elevadora que alimenta al estanque Rukan II, y que requieren para su solución obras complementarias (desagüe, piping, losa sistema eléctrico).

Dada la gravedad de los problemas de calidad de servicio, esta Superintendencia ha requerido formalmente a Esvál tener operativas estas obras complementarias para la primera quincena de marzo de 2025, y de esta forma dar solución definitiva a las bajas presiones, junto con evaluar la apertura de un expediente sancionatorio por incumplimiento en la calidad de servicio, y de órdenes e instrucciones.

Finalmente señalar que, con respecto al aumento de valor en las cuentas de agua potable de los vecinos del sector, en la reunión con vecinos sostenida en agosto del 2024, ellos plantearon esta problemática, e indicaron que la Sra. Priscilla Serrano con domicilio en Pasaje Cheuque tenía un problema de aumento en su cuenta de aproximadamente 4 millones de pesos, caso que fue analizado por esta Superintendencia,

y respondido con fecha 03.01.2024 mediante oficio N°21 (para mayor detalle se envía copia del documento). En la oportunidad se informó a los vecinos que la gestión de reclamos por exceso de cuentas o consumo, y/o o errores de facturación, deben ser analizados caso a caso según su historial de lectura, consumos y pagos, por lo que se informó de todos los canales que dispone esta Superintendencia para hacer el reclamo, y dar respuesta en un plazo no superior a los 40 días.

Saluda atentamente a Ud.,

“POR ORDEN DEL SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS”

Según Resol SISS N° 1662/2021

Carlos Ordenes Meza

Jefe Oficina Regional
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

2025-02-12 01:32

Superintendencia de Servicios Sanitarios

DISTRIBUCIÓN:

- Sr. Prosecretario de la Cámara de diputados Sr. Luis Rojas Gallardo
- Oficina Regional SISS Región Valparaíso
- Oficina de partes SISS



ANT.: SAC N°202358837

MAT.: Respuesta a su reclamo en contra
Empresa ESVAL S.A

INCL.: Respuesta a reclamo anterior.

SANTIAGO

DE: JEFE DIVISIÓN DE FISCALIZACIÓN

A: SRA. PRISCILLA SERRANO

Me refiero a su reclamo, folio N°202358837 del 20-11-2023, mediante el cual manifiesta su disconformidad con la respuesta entregada por la Oficina Regional de Valparaíso, señalando que, en su servicio, se realizaron lecturas incorrectas y no coinciden los consumos mensuales registrados y cobrados, por lo que solicita revisar, nuevamente, su caso.

Por otra parte, la empresa sanitaria ESVAL S.A. informó que, a petición de esta Superintendencia se realizó inspección domiciliaria con fecha 21 de diciembre de 2023 informando lo siguiente:

- Lectura 1477m³.
- Medidor N°20033, magnético de 13mm, instalado el 08.10.2021.
- Medidor funciona abriendo una llave interior.
- Es de difícil acceso.
- No registra pérdidas al momento de la visita.
- Surte propiedad habitada.
- Atendió la Sra. Priscilla Cárdenas.

Por lo anterior, de acuerdo con los datos encontrados en terreno, se verificó que las lecturas registradas por el lector, en octubre y diciembre de 2023, no corresponden, motivo por el cual con fecha 27.12.2023 se procedió a refacturar ingresando una rebaja \$88.500, correspondiente a 72m³.

Se cobró 127m³ entre ese período y se grabó la lectura proyectada 1461m³. Al día 28.12.2023, el saldo de la cuenta quedará aproximadamente en \$4.257.920. La deuda del cliente asciende a 23 períodos, si necesita facilidades para pagar, puede solicitar un convenio de pago directamente en la empresa ESVAL S.A.

Finalmente, me permito informarle, que este organismo se encuentra dispuesto para atender cualquier consulta sobre lo expuesto o cualquier nuevo requerimiento que de nuestra competencia pudiera requerir, podrá realizarlo, llamando al fono 800 381 800 o a través de nuestro sitio web www.siss.cl.

Saluda atentamente a Ud.,

"POR ORDEN DEL SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS"
(Según Resol SISS N°154/2023)

Roberto Duarte Carreño

Jefe División de Fiscalización (S)
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS
2024-01-03 03:54

Superintendencia de Servicios Sanitarios

DISTRIBUCIÓN:

- Sra. PRISCILLA SERRANO
Mail: PRISCILLASERRANO.ZAMUDIO@GMAIL.COM
- División de Fiscalización (Unidad Comercial).
- Oficina Regional de Valparaíso
- División Jurídica - Fiscalía
- Oficina de Partes y Archivos

