

ANT.: Oficio N° 98750 del 14.04.2025
(RIDEX N° 3802 del 14.04.2025)

MAT.: Informa sobre Fiscalización a facturación de consumo post cambio de medidor a servicios de la comuna de La Ligua.

VALPARAISO,

DE: JEFE OFICINA REGIONAL VALPARAISO (S)

**A: SR. JUAN PABLO GALLEGUILLLOS JARA
PROSECRETARIO ACCIDENTAL DE LA CAMARA DE DIPUTADOS**

Me refiero a su carta del antecedente, mediante el cual los Diputados María Francisca Bello Campos y Diego Ibáñez Cotroneo solicitan un informe de esta Superintendencia respecto de la modalidad de cálculo de los consumos que está facturando la empresa ESVAL a los vecinos de la comuna de La Ligua a los cuales se le ha realizado un cambio de medidor, en algunos de estos casos indican que se han producido importantes incrementos en los consumos mensuales facturados a los inmuebles afectados por estas acciones. Al respecto podemos informar lo siguiente:

En términos generales, la normativa vigente establece que *"La medición del consumo de agua potable se hará por medio de medidores que registren metros cúbicos."* (Artículo 101 inciso primero del DS MOP 1199/2004). A su vez, el inciso segundo del artículo 102 de esta misma norma, indica lo siguiente *"Es responsabilidad del prestador la mantención y reposición del parque de medidores en uso, sin perjuicio del deber de buen uso y vigilancia que le corresponde a cada usuario sobre su medidor y el nicho que lo guarnece. En consecuencia, el reemplazo del medidor es de cargo del prestador, salvo que su funcionamiento haya sido afectado por el mal uso, destrucción o sustracción imputables al usuario, casos en los cuales el prestador podrá cobrar al usuario el costo de la reposición de ser esta necesaria."*

Adicionalmente, el inciso cuarto del artículo 107 del DS MOP 1199, establece que *"En el evento que el usuario durante dos o más periodos consecutivos de facturación no permita la lectura o se niegue al recambio de medidor, se formulará la cuenta conforme a una tabla en base al diámetro del arranque, expresado en milímetros (mm), para tuberías de cobre o su equivalente hidráulico de tuberías plásticas, siempre que el prestador mediante carta certificada dirigida al respectivo inmueble hubiese advertido al usuario de esta modalidad de cobro, conminándolo, además, a señalar día y hora para realizar la lectura o recambio pendiente y aun así no se allanare..."*, Por lo anterior, para el diámetro menor (13 mm), la empresa podrá aplicar un consumo presunto, el cual se encuentra definido en el inciso cuarto del mencionado artículo, de 40 m3 mensuales.

Por otra parte, el artículo 94 en su letra g) del DS MOP 1199/2004 establece que los usuarios deben *"Permitir a las personas designadas por el prestador proceder a la lectura, revisión, reparación o reemplazo del medidor, así como a la inspección y mantención de la unión domiciliaria de aguas servidas, facilitando el acceso al inmueble para tales efectos"*.

Respecto de la modalidad de cálculo de los consumos a facturar al inmueble afectado por el cambio de su medidor, en el periodo inmediatamente siguiente a la realización del cambio, el consumo se calcula de la siguiente forma:

- Obtener el consumo registrado por el medidor nuevo, mediante la lectura efectiva del mismo
- Al valor anterior se le debe agregar la diferencia entre la lectura de retiro y la última lectura efectiva anterior del medidor retirado.

Adicionalmente, con relación al proceso de gestión y análisis de reclamos por excesos de consumo de agua potable, estos deben ser analizados caso a casos, debido a que los hábitos y la distribución de los consumos son variables en el tiempo y particulares para cada familia, motivo por el cual no es posible realizar un análisis masivo. Mas aun cuando existe un cambio de medidor durante el periodo a revisar. Por este mismo tema, se informa que el pasado 08.04.2025 personal de esta Superintendencia sostuvo una reunión con decenas de vecinos de esa comuna, convocada por la Delegación Provincial de Petorca y un concejal de la Comuna, oportunidad en que se acordó que sea la Delegación quien catastrara e informara a esta Superintendencia, aquellos vecinos que han tenido problemas por exceso de consumo. A la fecha, la Delegación ha levantado 46 casos, que se suman a los 16 que fueron informados en su carta. Para todos estos casos, se requirió a ESVAL la información respectiva, la cual considera lecturas, consumos, facturaciones, refacturaciones y cambios de medidor. Con esta información se procederá a realizar una revisión a la distribución de sus consumos mensuales en cada periodo previo y posterior al cambio de medidor, con el objeto de concluir respecto de posibles errores en el cobro de estos servicios, para informar a los vecinos y, cuando corresponda, instruir medidas a la Sanitaria. Es importante destacar que, para estos casos, y otros posible que levante la Delegación, se instruyó a ESVAL suspender las acciones de corte de suministro por no pago, hasta que esta Superintendencia se pronuncie por cada uno de estos casos.

Saluda atentamente a Ud.,

"POR ORDEN DEL SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS"

Según Resol SISS N°1.662/2021

Superintendencia de Servicios Sanitarios

DISTRIBUCIÓN:

- SR. JUAN PABLO GALLEGUILLOS JARA
Prosecretario de la Cámara de Diputados
- División de Fiscalización - Área Comercial
- Oficina Regional Valparaíso
- Oficina de Partes

