

ANT.: Oficio N°102115 de la H. Cámara de Diputados. Solicitud de fecha 02 de mayo de 2025. **(Ridex 4510/25)**

MAT.: Acuerdos extrajudiciales y cobros por consumo presunto - Empresa Nueva Atacama S.A.

INCL.: OF NR-1947 de 05-05-2025, Respuesta ATA N°125 de 15-05-2025.

SANTIAGO

DE: SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS

A: SR. PROSECRETARIO DE LA H. CÁMARA DE DIPUTADOS

Por el presente damos respuesta al requerimiento efectuado por la H. Cámara de Diputados mediante Oficio N°102115, en atención a solicitud del Honorable Diputado don Jaime Mulet Martínez, que hace referencia a los procedimientos aplicados por la empresa sanitaria Nueva Atacama S.A. en casos de intervención de medidores, cobros por consumo presunto y acuerdos extrajudiciales con sus clientes. Además, se entregan antecedentes específicos del caso correspondiente al reclamo SAC N°202538113, incluyendo el procedimiento técnico utilizado, los fundamentos del cobro aplicado, la documentación de respaldo y los mecanismos de notificación e interacción con el usuario.

Conforme con la normativa vigente contenida, entre otros, en la Ley General de Servicios Sanitarios D.F.L. MOP N°382/88 y su Reglamento D.S. MOP N°1199/2004, esta Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) posee un ámbito de competencias y atribuciones circunscrito a la regulación y fiscalización de la prestación de los servicios de agua potable, recolección y saneamiento de las aguas servidas, solo dentro del ámbito acotado de las concesionarias de estos servicios públicos, que han obtenido, mediante un decreto del Ministerio de Obras Públicas, el derecho a entregar estas prestaciones en un área geográfica determinada.

El marco normativo vigente en materia de servicios sanitarios establece claramente los derechos y obligaciones, tanto de los prestadores como de los usuarios. En particular, el Reglamento de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado (DS MOP N°1199/2004) establece en su artículo 95, letra a) que queda expresamente prohibido a los usuarios intervenir, modificar, manipular u obstaculizar, en cualquier forma, parte de la red pública sanitaria, la cual se extiende hasta la llave de paso ubicada inmediatamente después del medidor. Asimismo, la letra d) del artículo 94° del mismo Reglamento, establece la obligación del usuario de adoptar las medidas necesarias para evitar daños al medidor o remarcador de consumos de agua potable, especialmente cuando estos se encuentren situados al interior del inmueble que recibe el servicio, en espacios comunes en casos de copropiedad inmobiliaria, o incluso fuera del predio cuando su instalación haya sido autorizada bajo dicha condición.

Por su parte, el artículo 102° del mismo cuerpo reglamentario dispone que es responsabilidad del prestador la mantención y reposición del parque de medidores en uso, sin perjuicio del deber de buen uso y vigilancia que corresponde a cada usuario sobre su medidor y el nicho que lo contiene. En consecuencia, el reemplazo del medidor será de cargo del prestador, salvo que su funcionamiento se haya visto afectado por mal uso, destrucción o sustracción imputables al usuario, casos en los cuales el prestador podrá cobrar al usuario el costo de reposición si esta fuera necesaria. Por su parte, el artículo 107° del mismo Reglamento dispone que, si la causa fuere el retiro, sustracción, daño o deterioro del medidor por personas ajenas a la empresa o imputables al usuario, este deberá además pagar el costo correspondiente a la eventual reparación o sustitución del medidor. En este mismo contexto, la Ley General de Servicios Sanitarios establece que corresponde al cliente asumir la responsabilidad por los costos derivados de los daños o desperfectos causados a la red pública de agua potable y alcantarillado —incluido el medidor—, cuando estos sean producto de mal uso o destrucción atribuible al usuario.

En caso de conflictos o diferencias entre la sanitaria y un cliente, derivados de estos conceptos, se hace presente que la empresa sanitaria y el cliente pueden llegar a un acuerdo extrajudicial. Dicho acuerdo debe constar por escrito, estar firmado por ambas partes y autorizar el cargo en la boleta por el monto determinado. Es importante destacar que la aceptación de los cargos es un acto voluntario por parte del cliente y el cobro se incorpora en la facturación solo si este ha consentido el acuerdo.

Con el fin de resguardar los derechos de los usuarios y promover prácticas transparentes, esta Superintendencia ha instruido a todas las empresas sanitarias incorporar de manera obligatoria un inserto en los documentos de aceptación de cargos o cobros. Este inserto debe advertir expresamente que, en caso de que el usuario no esté de acuerdo con los cargos imputados, no debe firmar el documento y puede acudir directamente a la Superintendencia de Servicios Sanitarios para solicitar orientación o presentar un reclamo formal. En caso de que el cliente decida no aceptar los cargos, la empresa sanitaria solo podrá perseguir el cobro de los montos reclamados a través de mecanismos judiciales o mediante un nuevo acuerdo extrajudicial voluntario, debidamente documentado entre ambas partes.

Respecto al procedimiento de inspección y cambio de medidores, dicho proceso se encuentra normado en el documento interno denominado PRS-SAC-012-001: Procedimiento de Renovación de Medidores Domiciliarios, el cual se ajusta a lo establecido en la normativa vigente y considera tres causales para su intervención:

- Solicitud del cliente por sospecha de mal funcionamiento.
- Observaciones técnicas durante el proceso de lectura.
- Renovación programada por antigüedad del equipo.

A su vez, frente a la existencia del hallazgo de una intervención en el elemento de medición sus colaboradores, rige por el procedimiento interno INS-SAC-011-014: Instructivo Operativo de Fraude, que establece la metodología para identificar ilícitos, su documentación de respaldo y el cálculo del consumo presunto.

Acorde a lo indicado por el prestador, para la estimación del consumo presunto se utiliza la tabla del artículo 107° del D.S. N.º1199/04, en función del diámetro del arranque, y se aplica un descuento por los metros cúbicos efectivamente facturados durante el periodo investigado. Posteriormente, el cálculo se ajusta según el tipo de cliente (residencial o comercial), gravedad de la infracción, tipo de ilícito (visible o no visible) y tipo de servicio afectado (agua potable y/o alcantarillado). El cobro resultante incluye, según corresponda:

- Consumo retroactivo (AP y ALC)
- Cargo por regularización de arranque
- Cambio de medidor

La empresa informó que entre 2022 y 2025 se han suscrito un total de 858 acuerdos extrajudiciales en la región de Atacama, discriminados según año, comuna, tipo de irregularidad y monto asociado (tabla N°1 Resumen Acuerdos Extrajudiciales).

Estos acuerdos corresponden a casos donde se identificaron empalmes clandestinos, intervenciones de arranque, intervención de medidor visible o no visible, entre otros.

Tabla N°1: Resumen Acuerdos Extrajudiciales.

Año	N.º de acuerdos	Comunas principales	Motivo Principal	Monto total cobrado
2022	237	Copiapó, Tierra Amarilla	Intervención medidor (no visible)	\$116.770.981
2023	255	Copiapó, Vallenar.	Intervención medidor (visible)	\$128.824.940
2024	245	Copiapó, Vallenar.	Intervención medidor (visible)	\$151.136.261
2025*	121	Copiapó, Caldera	Intervención medidor (visible)	\$80.789.548
Total	858			\$477.521.730

Del análisis de la información proporcionada por el prestador, se desprende que entre los años 2022 y 2024 se suscribió un promedio anual de 246 acuerdos extrajudiciales, lo que representa aproximadamente un 0,08% del total de clientes ubicados dentro del territorio concesionado por la empresa sanitaria.

CASO SAC N°202538113 - CLIENTE SR. ÁNGEL CORTÉZ

En atención al reclamo indicado en su escrito, es preciso señalar que, con fecha 31 de enero de 2025, el Sr. Ángel Cortez Corteza ingresó a nuestro Sistema de Atención de Clientes (SAC) un requerimiento, que fue registrado bajo el folio N°202538113 y atendido por uno de nuestros fiscalizadores. Producto de lo anterior, se solicitó a la empresa sanitaria Nueva Atacama S.A. un pronunciamiento formal y completo respecto de los hechos denunciados. En su respuesta, la empresa informó que se realizó una inspección técnica al medidor del servicio, constatando una intervención interna (aspas cortadas), situación que motivó la suscripción de un acuerdo extrajudicial. La empresa

adjuntó evidencia fotográfica del medidor intervenido y detalló el procedimiento aplicado para el cálculo de los consumos retroactivos, conforme a lo establecido en el artículo 107° del D.S. N°1199/2004.

Con base en la documentación analizada, esta Superintendencia concluyó que no posee competencias para intervenir en los hechos denunciados, atendido que existe un acuerdo extrajudicial firmado voluntariamente por las partes. No obstante, se informó al reclamante sobre sus derechos y las vías disponibles en caso de disconformidad con los cargos imputados.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Superintendencia, con fecha 05 de mayo de 2025 y mediante Oficio SISS N°1947, instruyó al prestador sanitario remitir todos los antecedentes que dieron origen a la acusación formulada en el marco de los hechos denunciados.

De los antecedentes proporcionados por la empresa sanitaria, se desprenden las siguientes condiciones:

- Lecturas declaradas por el cliente: El prestador informa que el usuario declaró lecturas invariables por más de dos ciclos de facturación, situación que fue identificada por los sistemas de control interno (Tabla N°2 Consumos del Cliente).
- Inspección técnica: Con fecha 17 de diciembre de 2024, personal técnico de la empresa realizó una inspección al medidor del domicilio, constatando una intervención física al interior del equipo de medición, específicamente el corte de las aspas.
- Evidencia física y fotográfica: Se aportaron imágenes del medidor retirado, junto con la última lectura registrada al momento del retiro, que confirman el estado del medidor y la irregularidad detectada, que se reproducen a continuación:



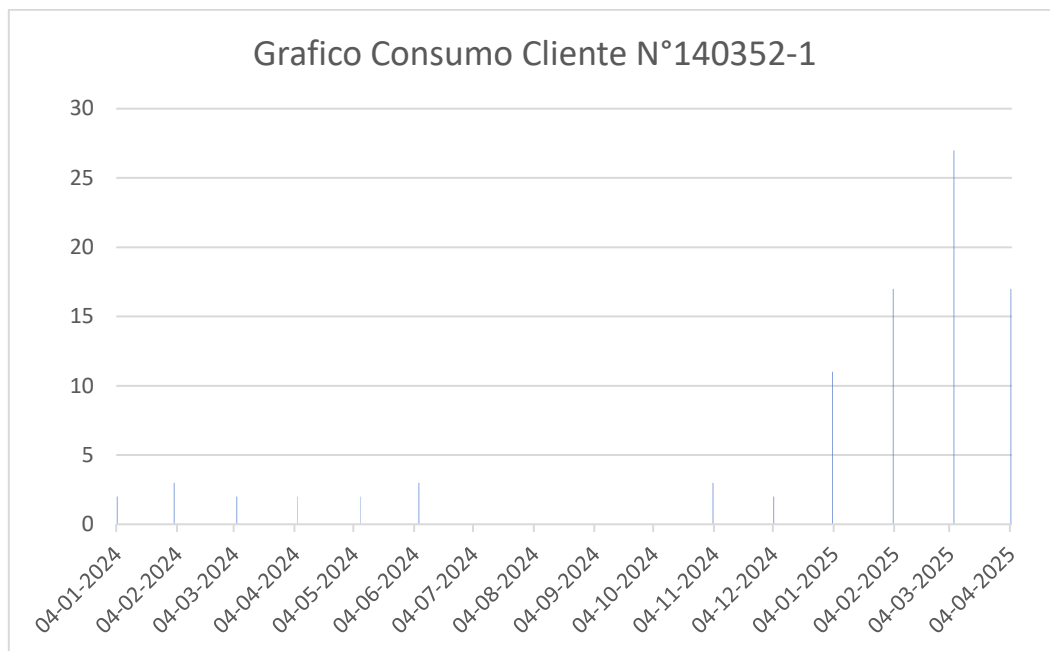
- Acuerdo extrajudicial: Producto de la irregularidad detectada, se suscribió el acuerdo extrajudicial N°5348, firmado por la usuaria Sra. Constanza Valentina Tamblay Cortés, tenido a la vista por esta Superintendencia. Dicho documento incluye el detalle de los cargos retroactivos asociados a un consumo presunto, calculado conforme a lo establecido en el artículo 107° del D.S. MOP N°1199/2004. Asimismo, en la parte superior

del acuerdo se visualiza un apartado que informa expresamente al cliente que puede negarse a firmar dicho documento y optar por recurrir a esta Superintendencia de Servicios Sanitarios para la revisión del caso.

- Nuevo comportamiento de consumo: Posteriormente a la instalación del nuevo medidor, se observa un patrón de consumo regular, con registros de 11 m³, 17 m³, 27 m³ y 17 m³ para los ciclos de facturación posteriores, situación que respalda la hipótesis de subregistro previo al cambio de equipo (Tabla N°2 Consumos del Cliente y Grafica de Consumos).

Tabla N°2: Consumos del Cliente.

Fecha Facturación	Fecha Lectura	Lectura	Consumo
10-04-2025	04-04-2025	71	17
12-03-2025	06-03-2025	54	27
11-02-2025	03-02-2025	27	17
13-01-2025	03-01-2025	10	11
10-12-2024	05-12-2024	3445	0
12-11-2024	05-11-2024	3445	0
10-10-2024	04-10-2024	3445	0
10-09-2024	04-09-2024	3445	0
12-08-2024	06-08-2024	3445	0
11-07-2024	05-07-2024	3445	0
11-06-2024	06-06-2024	3445	3
13-05-2024	07-05-2024	3442	2
11-04-2024	05-04-2024	3440	2
11-03-2024	05-03-2024	3438	2
12-02-2024	02-02-2024	3436	3
10-01-2024	04-01-2024	3433	2
12-12-2023	04-12-2024	3431	2
10-11-2023	03-11-2024	3429	3



- Reclamos y denuncias: previo a la detección de la irregularidad por parte de la empresa sanitaria, no se registran en los sistemas de atención de la concesionaria ni de esta Superintendencia reclamos o denuncias formuladas por el cliente que den cuenta de un eventual mal funcionamiento del medidor, ausencia de registro de consumo o preocupación respecto de la falta de cobros por el servicio de agua potable. Esta situación resulta relevante, considerando que, conforme al artículo 95° letra d) del D.S. MOP N°1199/2004, es obligación del usuario velar por el buen estado del medidor y advertir cualquier anomalía en su funcionamiento, especialmente cuando dicho elemento de medición se encuentra emplazado dentro del predio del usuario. La omisión de esta obligación puede constituir un incumplimiento normativo que agrava la situación detectada.

En cuanto al cálculo aplicado al cliente, este se encuentra respaldado por el procedimiento interno de la empresa sanitaria y se ajusta a lo establecido en el artículo 107° del D.S. MOP N°1199/2004, el cual indica el volumen de consumo presunto mensual, según el diámetro del arranque del servicio. En este caso, al tratarse de un arranque de 13 mm, corresponde un consumo presunto de 40 m³ mensuales. Considerando un período de 12 meses, el total estimado asciende a 480 m³. A dicho volumen se le descontaron 14 m³ previamente facturados, lo que arroja un total de 466 m³ por cobrar. Este volumen fue valorizado a la tarifa vigente para el suministro de agua potable y alcantarillado, correspondiente a \$3.325,39 por metro cúbico, resultando un monto final de \$1.549.632, al cual se debe adicionar un cargo por cambio de medidor correspondiente a \$110345, dando una deuda final de \$1.659.977.-



CALCULO DE COBRO A CLIENTES NUEVA ATACAMA S.A.

DETALLE DE COBRO ACUERDO EXTRAJUDICIAL.	Item a Cobrar (Si/No)	Meses de Cobro Según Ilícito y Tipo Servicio	Cantidad M3 (Tabla Consumo Presunto)	Total Consumo Retroactivo	Descontar Mtr3 Facturados	Total m3 a cobrar	Tarifa Mtr3 AP y ALC (según Localidad)	Valor a Cobrar
CONSUMO RETROACTIVO AP Y ALC	SI	12	40	480	14	466	\$ 3.325,39	\$ 1.549.632
REGULARIZACION ARRANQUE	SI	Arranque s/ Pavimento						
CAMBIO DE MEDIDOR	SI	13 mm						

Medidor con Aspas recortadas o intervenidas

TOTAL ACUERDO EXTRAJUDICIAL N° \$ 1.549.632

Firma Encargado del Cálculo: _____

ID SERVICIO DE CLIENTE : 143052

En conclusión, de acuerdo con el análisis efectuado y los antecedentes aportados por la empresa sanitaria, se evidencia que el procedimiento seguido ante el caso en cuestión se ajusta a los lineamientos legales y reglamentarios vigentes. Asimismo, esta Superintendencia ha velado por la protección de los derechos del usuario, instruyendo a la empresa la entrega de información completa y actualizada, y recordando que cualquier cobro derivado de un acuerdo extrajudicial debe ser siempre aceptado de manera voluntaria por el cliente.

Finalmente, y entendiendo la preocupación manifestada por el H. Diputado respecto de este tipo de prácticas, esta Superintendencia informa que, por instrucción de la máxima autoridad institucional, se llevará a cabo una fiscalización específica de una muestra representativa de acuerdos extrajudiciales registrados durante los años 2024 y 2025, a fin de verificar que estos se hayan ajustado plenamente a la normativa vigente y resguardado debidamente los derechos de los usuarios.

Saluda atentamente a Ud.,

Jorge Rivas Chaparro

Superintendente de Servicios Sanitarios
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

2025-05-27 02:44

Superintendencia de Servicios Sanitarios

DISTRIBUCIÓN:

- Prosecretario de la H. Cámara de Diputados
- Ilustre Municipalidad de Huasco.
- Delegación Provincial de Huasco.
- División de Fiscalización (OR Atacama)
- Oficina de Partes SISS



ANT.: Solicitud de antecedentes – Denuncia
Oficio N°102115 Cámara de Diputados.

MAT.: Solicita Antecedentes Cobros
Extrajudiciales.

INC.: Oficio 102115

COPIAPÓ

DE: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

A: SR. MARCELO BASAURE UGARTE.
GERENTE REGIONAL, NUEVA ATACAMA S.A

Junto con saludar, y en atención al Oficio N°102115 de fecha 02 de mayo de 2025, emanado desde la Cámara de Diputados, y firmado por el H. Diputado Jaime Mulet Martínez, esta Superintendencia solicita a su representada remitir la siguiente información respecto a los procedimientos de fiscalización de medidores, acuerdos extrajudiciales ofrecidos a clientes, y cobros por consumo presunto, conforme al siguiente detalle:

1. Procedimiento de fiscalización y cambio de medidores:

- Informar el procedimiento interno establecido por su empresa para la fiscalización técnica de medidores en uso, identificando si existe protocolo estandarizado para la intervención o retiro del medidor.
- Indicar el procedimiento que se sigue en los casos de detección de irregularidades o ilícitos, detallando:
 - La metodología utilizada para abordar al cliente.
 - Si se incorpora registro audiovisual (video/fotografía) del procedimiento.
 - Forma de notificación y validación del acuerdo extrajudicial con el usuario.
- Acompañar copia del protocolo o procedimiento vigente para fiscalización y/o intervención de medidores.

2. Acuerdos extrajudiciales:

- Enviar un registro consolidado con el total de acuerdos extrajudiciales suscritos entre los años 2022 y 2025, indicando para cada caso:
 - Año de suscripción.
 - Número total de acuerdos por año.
 - Comuna correspondiente.
 - Motivo que dio origen al acuerdo (intervención, falla técnica, consumo anómalo, etc.).
 - Monto total cobrado.
 - Pruebas que respaldan cada caso y el detalle de los cargos imputados.

- Enviar formato tipo del acuerdo extrajudicial actualmente utilizado.

3. Cobro por consumo presunto:

- Detallar el procedimiento utilizado para calcular el consumo presunto en casos donde se detecta una irregularidad, incluyendo:
 - Fórmula utilizada para la determinación del cobro.
 - Desglose de conceptos incluidos en dicho cálculo.
 - Fundamentos y antecedentes que justifican cada concepto cobrado.

4. Caso específico reclamo SAC N°202538113:

- Remitir informe técnico detallado y documentado respecto del reclamo ingresado por el cliente Sr. Ángel Cortez (folio SAC N°202538113), ingresado con fecha 31 de enero de 2025.
- Adjuntar:
 - Respaldo técnico del cálculo del cobro.
 - Detalles del acuerdo extrajudicial asociado, en caso de haberse suscrito.
 - Registro del procedimiento completo (fotográfico y/o audiovisual) que dio origen a los cargos formulados.
 - Cartolas de facturación y consumos de los últimos 60 meses.
 - Registros de reclamos del cliente (últimos 60 meses).
 - Registro de lectura horaria del medidor mediante sistema de telelectura.
 - Estado del medidor retirado e historial de acceso para toma de lectura.

5. Otras acciones:

- Informar si su representada ha identificado desviaciones o incumplimientos en los procedimientos descritos, señalando en caso afirmativo:
 - Las medidas correctivas adoptadas.
 - Cambios implementados en los protocolos o controles internos.
 - En caso de detectarse deficiencias en alguno de los procesos analizados, su representada deberá remitir copia de la resolución que disponga la anulación, modificación o cese de las acciones administrativas iniciadas, ya sea mediante acuerdos extrajudiciales o acciones legales, según corresponda –si procede–.

Al tratarse de un requerimiento de una autoridad se otorga un plazo máximo de 5 días hábiles (fecha límite: 15/05/2025) para remitir la información requerida. La documentación deberá remitirse al correo electrónico **rfariasj@siss.gob.cl**, con copia a **copiapo@siss.gob.cl**.

Las instrucciones contenidas en este oficio y el plazo para cumplirlas se otorgan bajo el apercibimiento de lo dispuesto en el Artículo 11 de la Ley N°18.902, sin perjuicio de otras acciones que esta Superintendencia pueda adoptar en función de los antecedentes recopilados.

Saluda atentamente a Ud.,

"POR ORDEN DEL SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS"

Según resolución SISS N°1662/2021.

René S. Farías Jorquera

Jefe Oficina Regional
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

2025-05-05 11:02

Superintendencia de Servicios Sanitarios

DISTRIBUCIÓN:

- Sr. Marcelo Basaure, Nueva Atacama S.A.
- División de Fiscalización.
- Archivo Oficina Regional SISS Atacama.
- Oficina Partes Regional.



Copiapó, 15 de mayo de 2025

ATA N°125/2025
MAT: Ord. 1947/2025

Señor
René Farias Jorquera
Jefe Oficina Regional SISS Atacama
Superintendencia de Servicios Sanitarios
Rodríguez N°916, Copiapó
Presente

De nuestra consideración:

Por medio del presente, me dirijo a usted para informar que, en atención al Ordinario N°1947 de fecha 05 de mayo de 2025, mediante el cual solicita antecedentes por cobros extrajudiciales en el marco del requerimiento formulado por la Cámara de Diputados mediante Oficio N°102115, señalamos lo siguiente:

En primer término, es preciso señalar que la normativa sanitaria establece derechos y obligaciones tanto para el cliente como para el prestador sanitario, estableciéndose como derechos del prestador, aquellos establecidos en el artículo 36 del DFL MOP 382/88, en particular, para el caso consultado, en sus literales a), c) y e); artículos 100 y siguientes del DS MOP 1199/04 y, la prohibición expresa del cliente de intervenir de cualquier forma la red pública sanitaria, considerándose el medidor como parte de esta, conforme el artículo 95 literal a) del DS MOP 1199/04.

Sobre dicha normativa es que mi representada ha establecido formalmente los procedimientos internos a que se sujetará tanto en la fiscalización como cambio de medidores, ante fraudes y en cuanto a los cobros extrajudiciales que sean procedentes, todo conforme se indica a continuación.

1. Procedimiento de fiscalización y cambio de medidores:

El procedimiento interno de **Nueva Atacama S.A.** para la fiscalización y eventual retiro de medidores domiciliarios de agua potable se encuentra regulado en la normativa sanitaria y, en específico en el procedimiento interno denominado **PRS-SAC-012-001: Procedimiento de Renovación de Medidores Domiciliarios.**

Este procedimiento, sustentado en particular en lo dispuesto en el artículo 100 y siguientes del DS MOP 1199/04, contempla tres situaciones que pueden dar origen a la inspección del medidor y su posible reemplazo:

1. **Solicitud del cliente:** Iniciada cuando el usuario presenta un requerimiento formal debido a sospechas de mal funcionamiento, errores de medición o daños visibles en el medidor.
2. **Observaciones durante la lectura:** Cuando el personal técnico detecta, en el curso de la lectura habitual, anomalías tales como desviaciones en el consumo, sellos adulterados, daños físicos, empañamiento o dificultades de acceso al equipo.
3. **Cambio programado:** Renovación preventiva del medidor, motivada por el cumplimiento de su vida útil, la incorporación de nuevas tecnologías o en el marco de los planes internos de mantención y renovación establecidos por la empresa.

Como resultado de este proceso, y en caso de verificarse fallas o desviaciones en el funcionamiento del medidor que impidan o dificulten el registro y lectura del consumo, se procede a su reemplazo conforme a los estándares técnicos y normativos vigentes.

Por su parte, el procedimiento para la detección de ilícitos se encuentra descrito en el documento **INS-SAC-011-014: Instructivo Operativo de Fraude**, el cual establece la metodología para identificar fraudes o intervenciones irregulares, tanto en los servicios de agua potable como de alcantarillado, e involucra tanto a clientes como a usuarios clandestinos.

Este instructivo detalla:

- Los tipos de ilícitos más frecuentes.
- La documentación de respaldo necesaria para fundamentar cada caso.
- La metodología para calcular el consumo presunto asociado al ilícito.

Para la estimación del consumo no registrado, se consideran los siguientes criterios:

- Tipo de ilícito (visible o no visible).
- Tipo de cliente (residencial o comercial).
- Gravedad de la infracción.
- Tipo de servicio afectado.

El cálculo del consumo presunto se basa en la tabla de cobros indicada en el **Artículo 107 del D.S. N°1199**, aplicando un descuento por los consumos efectivamente registrados.

2. Acuerdos extrajudiciales:

A continuación, se detalla la información correspondiente a los acuerdos extrajudiciales efectivamente facturados, desglosada por año de suscripción, localidad, origen y monto neto facturado, organizada según el año correspondiente.

2022				
Localidad	Tipo Fraude	Nº Localidad	Total Monto Neto	
Caldera	Clandestinos	2	\$	1.146.139
Caldera	Intervención arranque (No visible)	1	\$	354.918
Caldera	Intervención medidor (Visible)	1	\$	719.257
Chañaral	Clandestinos	2	\$	1.517.056
Chañaral	Intervención arranque (No visible)	3	\$	2.669.436
Chañaral	Intervención medidor (No visible)	3	\$	1.271.059
Chañaral	Intervención medidor (Visible)	4	\$	781.712
Copiapó	Clandestinos	5	\$	6.080.599
Copiapó	Intervención arranque (No visible)	28	\$	25.519.180
Copiapó	Intervención medidor (No visible)	77	\$	39.531.302
Copiapó	Intervención medidor (Visible)	62	\$	16.210.819
Diego De Almagro	Clandestinos	1	\$	482.430
Diego De Almagro	Intervención medidor (No visible)	1	\$	143.596
Diego De Almagro	Intervención medidor (Visible)	1	\$	73.400
El Salado	Intervención medidor (Visible)	1	\$	91.429
Freirina	Intervención arranque (No visible)	1	\$	1.185.568

Freirina	Intervención medidor (No visible)	1	\$	601.700
Huasco	Intervención medidor (No visible)	4	\$	1.446.371
Huasco	Intervención medidor (Visible)	5	\$	1.503.213
Tierra Amarilla	Clandestinos	11	\$	9.342.757
Tierra Amarilla	Intervención arranque (No visible)	1	\$	430.725
Tierra Amarilla	Intervención medidor (No visible)	4	\$	1.271.350
Tierra Amarilla	Intervención medidor (Visible)	5	\$	842.613
Vallenar	Clandestinos	2	\$	1.352.495
Vallenar	Intervención medidor (No visible)	3	\$	335.673
Vallenar	Intervención medidor (Visible)	8	\$	1.866.184
Total General		237	\$	116.770.981

El ítem con mayor representatividad entre los distintos tipos de fraude registrados en 2023 corresponde a la **intervención de medidor no visible** en la ciudad de **Copiapó**. Debido a la naturaleza de este tipo de intervención, su detección es más compleja, lo que facilita la acumulación de pérdidas durante períodos prolongados.

La alta incidencia observada en Copiapó se debe, en parte, a una **mayor concentración de inspecciones** realizadas en dicha localidad durante el período analizado.

2023			
Localidad	Tipo Fraude	N° Localidad	Total Monto Neto
Aduccion		1	\$ 361.482
Caldera	Clandestinos	4	\$ 294.598
Caldera	Intervención arranque (No visible)	1	\$ 107.534
Caldera	Intervención medidor (No visible)	5	\$ 3.652.603
Caldera	Intervención medidor (Visible)	8	\$ 2.677.353
Chañaral	Intervención arranque (No visible)	2	\$ 3.405.579
Chañaral	Intervención medidor (No visible)	5	\$ 3.097.472
Chañaral	Intervención medidor (Visible)	7	\$ 2.591.870
Copiapó	Intervención arranque (No visible)	23	\$ 15.534.544
Copiapó	Intervención medidor (No visible)	61	\$ 47.478.316
Copiapó	Intervención medidor (Visible)	81	\$ 28.029.181
Diego De Almagro	Clandestinos	6	\$ 956.340
Diego De Almagro	Intervención medidor (Visible)	1	\$ 607.733
Freirina	Clandestinos	1	\$ 236.162
Freirina	Intervención arranque (No visible)	1	\$ 1.225.807
Freirina	Intervención medidor (No visible)	1	\$ 425.353
Freirina	Intervención medidor (Visible)	1	\$ 588.717
Huasco	Intervención arranque (No visible)	3	\$ 3.108.497
Huasco	Intervención medidor (No visible)	4	\$ 1.693.027
Huasco	Intervención medidor (Visible)	2	\$ 652.561
Tierra Amarilla	Clandestinos	4	\$ 746.392
Tierra Amarilla	Intervención arranque (No visible)	3	\$ 2.651.156
Tierra Amarilla	Intervención medidor (No visible)	4	\$ 1.437.241
Tierra Amarilla	Intervención medidor (Visible)	4	\$ 637.309
Vallenar	Intervención arranque (No visible)	3	\$ 2.150.330
Vallenar	Intervención medidor (No visible)	6	\$ 1.815.359
Vallenar	Intervención medidor (Visible)	13	\$ 2.662.424
Total General		255	\$ 128.824.940

Copiapó se destaca como la localidad con el mayor número de fraudes detectados y la mayor facturación asociada, concentrando el **79% del total regional facturado**. Este resultado es coherente con el hecho de que la ciudad cuenta también con la **mayor cantidad de servicios activos** en la región. El análisis del volumen de casos y su distribución evidencia que las intervenciones —visibles y no visibles— se presentan de manera **equitativa**. Durante el período señalado, el enfoque de las inspecciones se ha centrado en los **servicios con suministro suspendido por deuda**, que no han sido regularizados mediante pago o convenio. El principal objetivo de estas inspecciones es verificar si el cliente continúa actualmente **sin acceso al suministro**.

2024				
Localidad	Tipo Fraude	Nº Localidad	Total Monto Neto	
Aduccion		1	\$	733.780
Caldera	Intervención arranque (No visible)	2	\$	2.232.004
Caldera	Intervención medidor (No visible)	3	\$	2.112.339
Caldera	Intervención medidor (Visible)	5	\$	3.585.826
Chañaral	Intervención medidor (No visible)	3	\$	1.500.432
Chañaral	Intervención medidor (Visible)	3	\$	1.464.988
Copiapó	Intervención arranque (No visible)	20	\$	24.733.928
Copiapó	Intervención medidor (No visible)	72	\$	44.130.743
Copiapó	Intervención medidor (Visible)	90	\$	49.511.102
Copiapó	Otros ilícitos	1	\$	1.279.856
Freirina	Intervención medidor (No visible)	2	\$	985.517
Freirina	Intervención medidor (Visible)	2	\$	796.299
Huasco	Intervención arranque (No visible)	1	\$	304.234
Huasco	Intervención medidor (No visible)	2	\$	922.446
Huasco	Intervención medidor (Visible)	7	\$	3.739.922
Tierra Amarilla	Clandestinos	2	\$	370.703

Tierra Amarilla	Intervención arranque (No visible)	2	\$	1.389.582
Tierra Amarilla	Intervención medidor (No visible)	3	\$	1.737.351
Tierra Amarilla	Intervención medidor (Visible)	4	\$	2.324.390
Vallenar	Intervención arranque (No visible)	1	\$	195.457
Vallenar	Intervención medidor (No visible)	2	\$	614.059
Vallenar	Intervención medidor (Visible)	17	\$	6.471.30
Total General		245	\$	151.136.261

En 2025, **Copiapó** continúa siendo la localidad con la **mayor incidencia de fraudes**, destacando particularmente en las intervenciones asociadas a medidores, tanto **visibles como no visibles**. En total, se detectaron **79 casos de fraude** en la ciudad, lo que representa aproximadamente el **71% del monto total facturado** por este concepto en la región, reflejando una alta concentración de casos en esta zona.

Por su parte, **Caldera** muestra una **alta frecuencia de fraudes clandestinos**. Sin embargo, el **monto neto facturado** es inferior al registrado en Copiapó, debido principalmente a que las inspecciones se centraron en **casos de uso irregular del servicio de alcantarillado**, que tienden a generar un menor valor económico en comparación con los fraudes vinculados al suministro de agua potable.

2025				
Localidad	Tipo Fraude	Nº Localidad	Total Monto Neto	
Caldera	Clandestinos	23	\$	5.080.948
Caldera	Intervención arranque (No visible)	1	\$	1.009.344
Caldera	Intervención medidor (No visible)	5	\$	4.322.283
Caldera	Intervención medidor (Visible)	4	\$	3.251.843
Chañaral	Clandestinos	2	\$	2.308.581
Chañaral	Intervención medidor (No visible)	1	\$	961.850
Chañaral	Intervención medidor (Visible)	3	\$	1.904.500
Copiapó	Intervención arranque (No visible)	7	\$	15.927.928
Copiapó	Intervención medidor (No visible)	18	\$	12.700.322
Copiapó	Intervención medidor (Visible)	39	\$	26.725.426
Diego De Almagro	Intervención medidor (No visible)	1	\$	1.295.258
Freirina	Intervención medidor (No visible)	1	\$	44.319
Huasco	Clandestinos	1	\$	369.274
Huasco	Intervención arranque (No visible)	1	\$	312.738
Huasco	Intervención medidor (No visible)	1	\$	497.220
Huasco	Intervención medidor (Visible)	2	\$	729.909
Tierra Amarilla	Intervención arranque (No visible)	1	\$	38.615
Tierra Amarilla	Intervención medidor (No visible)	1	\$	426.913
Vallenar	Clandestinos	1	\$	144.905
Vallenar	Intervención arranque (No visible)	1	\$	272.554
Vallenar	Intervención medidor (No visible)	1	\$	372.997
Vallenar	Intervención medidor (Visible)	6	\$	2.091.821
Total General		121	\$	80.789.548

3. Cobro por consumo presunto:

Nueva Atacama S.A. aplica el cálculo de **consumo presunto** ante la detección de irregularidades, ciñéndose de manera irrestricta a lo establecido en el **Artículo 107 del Decreto Supremo N.º 1.199/2004**. Dicho artículo establece la fórmula correspondiente para determinar el consumo presunto, la cual se basa en el **diámetro del arranque**, expresado en milímetros.

Tabla de facturación presunto¹

Diámetro (mm)	m ³
13	40
19	70
25	210
32	410
38	410
50	690
75	2900
100	3300
125 o más	12500

Posteriormente, se aplica lo dispuesto en el procedimiento interno **INS-SAC-011-014: Instructivo Operativo de Fraude**, el cual establece los criterios, ajustados a la normativa, para estimar el período no facturado. Esta estimación considera variables como el tipo de ilícito, la tipología del cliente (residencial o no residencial), la gravedad de la infracción y el tipo de servicio afectado (agua potable, alcantarillado o ambos).

El **desglose de los cargos incluidos** en el cálculo contempla los siguientes conceptos:

- Cargo por agua potable,
- Cargo por alcantarillado,
- Cargo por tratamiento de aguas servidas.

Para este cálculo se realiza previamente una **revisión de los datos catastrales** de cada uno de los servicios involucrados. Las tarifas aplicadas corresponden a aquellas vigentes conforme a lo dispuesto en el **D.F.L. N° 70/88**, su reglamento, y el **Decreto Supremo N° 57/2021** del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que establece las fórmulas tarifarias de Nueva Atacama S.A. para los servicios de agua potable y alcantarillado.

¹ <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=243794>

4. Caso específico reclamo SAC N°202538113:

Ahora bien, y en relación específica al reclamo SAC N°202538113, que da origen al requerimiento, informo que el servicio 143052-1, ubicado en Gabriel Marco Ivanne #1940, fue inspeccionado el 19 de diciembre del año 2024, debido a que, durante 6 meses continuos, mantenía un consumo cero, con lecturas informadas directamente por el cliente durante más de dos períodos consecutivos.

En la inspección, se verificó que el medidor presentaba una intervención en su interior, específicamente en las aspas, debiendo ser reemplazado, por lo que se procedió a cursar el acuerdo extrajudicial N° 00398, toda vez que dicha intervención impidió la lectura efectiva del consumo y, representa una infracción a lo dispuesto en el artículo 95 literal a) del DS MOP 1199/04.



Es importante señalar que, conforme la normativa, en caso de intervención del medidor, el prestador sanitario se encuentra facultado para realizar el cobro retroactivo de hasta sesenta meses del consumo no facturado, en particular, atendida la manipulación del medidor.

Los valores del acuerdo extrajudicial, corresponden al cobro del consumo retroactivo de solo doce meses por un total de 480 m³, considerando la tabla de cobro presunto establecido en el artículo 107 del DS N° 1.199/2004, descontando los 14 m³ facturados en el periodo anteriormente señalado, lo que equivale a \$1.549.632. Además, se considera en dicho acuerdo, el cobro del medidor de 13 mm con un costo de \$ 110.345.

Resulta relevante destacar que, en los doce meses anteriores a la detección de la intervención, el cliente solo facturó 14m³ y en los últimos 24 meses, solo facturó 34m³. El consumo normal de una vivienda en Chile fluctúa entre 15 y 20 m³; y, el cliente en referencia, en un período de 2 años pagó el equivalente a no más de 2 meses del consumo que se estima para otros clientes de similares características.

Lo anterior resulta relevante en cuanto, el consumo del inmueble en comento, en los últimos cuatro meses posteriores a la regularización del medidor, alcanza a 89m³, con lo que se tiene un consumo promedio mensual de 17.8m³, que se considera un consumo normal para un cliente residencial.

En conclusión, el procedimiento y cobros aplicados al cliente se encuentran dentro de lo establecido en la normativa y es muy menor a los consumos no facturados en los últimos periodos dada la intervención del instrumento de medición de agua potable.

5. Otras Acciones:

Nueva Atacama S.A., en su compromiso con la mejora continua y la excelencia operativa, trabaja de manera constante bajo un Sistema de Gestión Integrado certificado según las normas ISO 9001 (calidad), ISO 14001 (medio ambiente), ISO 45001 (seguridad y salud ocupacional) e ISO 50001 (eficiencia energética). Este sistema considera una revisión permanente de los protocolos de trabajo, con el objetivo de garantizar un servicio de alto estándar para todos nuestros clientes.

Así, los procedimientos son sometidos regularmente a auditorías internas y externas, lo que permite asegurar su cumplimiento.

Asimismo, mantiene un enfoque colaborativo que permite avanzar hacia una gestión cada vez más eficiente, sostenible y centrada en el cliente, posicionando a Nueva Atacama como un referente en la entrega de servicios sanitarios de calidad en la región.


Marcelo Basaure Ugarte
Gerente Regional

