Superintendencia de Servicios Sanitarios
800 381 800 www.siss.gob.cl

OF NC-2431
**11 de julio de 2025**

**ANT.:** Oficio N°109592/2025 Cámara de Diputados, del 30.06.2025
**(RIDEX 6753 del 30.06.2025)**

**MAT.:** Responde consultas sobre cambio de medidores de agua potable en la región de O'Higgins

**SANTIAGO**

**DE: SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS**

**A: LUIS ROJAS GALLARDO**
**PROSECRETARIO DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS**

1. Mediante Oficio citado en el antecedente, esta Superintendencia tomó conocimiento de requerimiento efectuado por el Honorable Diputado Sr. Raúl Soto Mardones, solicitando antecedentes y requerimiento de fiscalización en relación con denuncias ciudadanas respecto del proceso de cambio de medidores de agua potable domiciliarios que estaría llevando a cabo la empresa Essbio S.A. en diversas comunas de la Región del Libertador General Bernardo O'Higgins. En particular adjunta el caso del ciudadano Sr. Juan Carlos Sotelo, de la comuna de Codegua.

2. Debido a lo anterior, se solicitó informar lo siguiente:
   i. ¿Es efectivo que la Superintendencia ha instruido directamente a Essbio el reemplazo masivo de medidores en la región de O'Higgins? En caso de ser afirmativo, ¿bajo qué fundamento técnico o normativo se sustenta dicha instrucción?
   ii. ¿Cuál es el criterio que se utiliza para determinar qué medidores deben ser reemplazados?
   iii. ¿Existe algún estudio o evaluación que respalde que estos nuevos dispositivos no afectarán el registro de consumo, evitando eventuales sobrecargos para los usuarios?
   iv. ¿Es legalmente procedente aplicar cobros estimativos a los usuarios que legítimamente se nieguen al cambio de su medidor en buen estado?
   v. ¿Qué medidas está adoptando la SISS para resguardar los derechos de los usuarios ante este proceso, asegurando una adecuada información, transparencia y el respeto a la economía familiar?

3. A continuación, se da respuesta a cada una de las preguntas formuladas por el H. Diputado Soto:
   i. ¿Es efectivo que la Superintendencia ha instruido directamente a ESSBIO el reemplazo masivo de medidores en la Región de O'Higgins? En caso afirmativo, ¿bajo qué fundamento técnico o normativo se sustenta dicha instrucción?

Respuesta: Dentro del ordenamiento jurídico que regula a las concesiones sanitarias urbanas, entre las cuales se encuentran las de Essbio S.A. en la región de O'Higgins y respecto de los medidores podemos señalar:

Artículo 53º, letra c) del DFL MOP N°382/88, *Arranque de agua potable: el tramo de la red pública de distribución, comprendido desde el punto de su conexión a la tubería de distribución hasta la llave de paso colocada después del medidor, inclusive.*

Artículo 102º del D.S. MOP 1199/04, Incisos 2 y 3: *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.*

*El parque de medidores en uso deberá cumplir con el nivel de calidad que se establezca según el artículo 36° bis de la Ley General de Servicios Sanitarios.*

En consideración de lo anteriormente señalado, esta Superintendencia, a través de la Resolución Exenta N°615 del 31 de marzo de 2025, aprobó el Instructivo "Requisitos a medidores de agua potable domiciliarios – Medición digital con sistemas de telelectura". Dicho instructivo, tiene vigencia a partir del 01 de abril de 2025 y es de cumplimiento obligatorio por parte de las concesionarias del servicio de distribución de agua potable y para los urbanizadores, en lo que respecta al tipo de medidores a instalar, estableciendo los requisitos y estándares mínimos que deberán cumplir los medidores de agua potable domiciliarios, dentro del territorio operacional de cada concesionaria.

El objetivo es establecer requisitos y plazos a cumplir para la instalación de medidores digitales con sistema de telelectura.

ii. ¿Cuál es el criterio que se utiliza para determinar qué medidores deben ser reemplazados?

Respuesta: Los principales criterios para realizar los recambios en la región de O'Higgins fueron:

- Localidades con menos de 3.000 clientes
- Parque de medidores envejecido, próximo a cumplir su vida útil,
- Eficiencia de lectura bajo el promedio de la compañía.

Dado lo anterior, las localidades con recambio masivo de medidores durante el año 2025 son Coinco, Codegua, La Punta y Rosario, involucrando para cada una el 100% de los clientes residenciales.

iii. ¿Existe algún estudio o evaluación que respalde que estos nuevos dispositivos no afectarán el registro de consumo, evitando eventuales sobrecargos para los usuarios?

Respuesta: Los requisitos establecidos en el Instructivo ya citado, son estándares mínimos aplicables a los medidores de agua potable y sistemas de telectura.
Los medidores que se instalarán corresponden a una calidad metrológica superior a R=100, lo que permite mejoras en la precisión, confiabilidad y cumplimiento con los estándares establecidos.
Adicionalmente, los medidores deben cumplir con la Norma Chilena NCh 3274/1, que establece el cumplimiento de los aspectos metrológicos y técnicos, además de estar certificados por un laboratorio o entidad de certificación.

iv. ¿Es legalmente procedente aplicar cobros estimativos a los usuarios que legítimamente se nieguen al cambio de su medidor en buen estado?

Respuesta: De acuerdo al Artículo 107º del D.S. MOP Nº1199/04, inciso 4: *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 la siguiente 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.*

| DIAMETRO (mm) | M3 |
|---|---|
| 13 | 40 |
| 19 | 70 |

| | |
|---|---|
| 25 | 210 |
| 32 | 410 |
| 38 | 410 |
| 50 | 690 |
| 75 | 2.900 |
| 100 | 3.300 |
| 125 o más | 12.500 |

Por lo tanto, se ajusta a la normativa legal aplicar la figura de consumo presunto para diámetro, ante la negación al cambio del medidor.

v. ¿Qué medidas está adoptando la SISS para resguardar los derechos de los usuarios ante este proceso, asegurando una adecuada información, transparencia y el respeto a la economía familiar?

Respuesta: Esta Superintendencia, a través de la Oficina Regional de la Región de O'Higgins, ha realizado y realizará durante y luego del proceso de recambio de medidores, las siguientes actividades, orientadas al cumplimiento de la normativa por parte de la concesionaria:

- Reuniones con la empresa sanitaria para conocer, coordinar y requerir antecedentes respecto del proceso de recambio en las localidades señaladas.
- Fiscalización de una muestra de recambios *in situ*, en cada una de las localidades, en base al grado de avance del proceso, verificando la información entregada y la calidad del trabajo realizado.
- Fiscalización de la facturación post cambio, revisando el volumen de agua facturada en base a las instrucciones impartidas respecto de la metodología para facturar a los clientes que se les ejecute el cambio de medidor, la que debe consistir en obtener el consumo total del período facturado, a través de la suma del consumo registrado por el medidor retirado, hasta la fecha de recambio, más el consumo registrado por el medidor nuevo.
- Fiscalización de reclamos asociados a los recambios, tanto aquellos que hayan sido ingresados directamente en la empresa sanitaria, como en la Oficina Regional de la SiSS u otro de nuestros canales de atención.

vi. Otros aspectos relevantes de informar.

El proceso de recambio de medidores digitales con sistemas de telelectura, se enmarca en la utilización de nuevas tecnologías que han sido propiciadas por esta Superintendencia, con el objeto de:

- Mejorar la eficiencia en la captura de las lecturas de consumo, específicamente en áreas de difícil acceso
- La calidad metrológica superior de los medidores instalados, respecto de los medidores retirados.
- Posibilidad de información adicional de consumo hacia los clientes, a través de alertas de fugas interiores y obtención del consumo a pesar de encontrarse el inmueble sin habitantes (localidades vacacionales).
- Información relevante para el control de pérdidas o aguas no facturadas.
- Respecto del caso particular del Sr. Sotelo Vásquez, su inmueble, al estar en la localidad de Codegua, se enmarca en el cambio masivo de esa localidad, que abarca al 100% de los medidores domiciliarios y considerando que en alguna interacción previa con la empresa sanitaria dejó registrado su número telefónico, fue informado del futuro recambio del medidor a través de un mensaje a dicho número.

Saluda atentamente a Ud.,

**David Peralta Anabalón**
Superintendente de Servicios Sanitarios (S)
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS
2025-07-11 03:13

**Superintendente de Servicios Sanitarios**

PGBB

GZS

**DISTRIBUCIÓN:**

- Sr. Prosecretario de la Cámara de Diputados
- H. Diputado Sr. Soto
- División Fiscalización (Unidad Comercial)
- Oficina Regional O'Higgins
- Oficina de Partes

FAA



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley Nº 19.799

Escanéame! Clickéame!