

ANT.: Oficio N°110.752 de fecha 02 de julio de 2025 del Prosecretario de la Cámara de Diputados, con solicitud del H. Diputado, Sr. Jorge Guzmán Zepeda.

(RIDEX 6875/2025)

MAT.: Responde Oficio N°110.752 de fecha 02 de julio de 2025.

SANTIAGO,

DE: SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS

A: PROSECRETARIO DE LA H. CÁMARA DE DIPUTADOS

Me refiero a su oficio del Antecedente, mediante el cual comunica un requerimiento del H. Diputado don Jorge Guzmán Zepeda, en que manifiesta preocupación respecto al aumento sostenido del robo de medidores de agua en diversas comunas del país. Plantea que estos ilícitos no solo generan perjuicios al patrimonio de las personas y familias afectadas, sino que además generan consecuencias sanitarias por la exposición de redes sin conexión adecuada. Asimismo, plantea los problemas de esta situación basado en testimonios de los afectados y solicita esclarecer las obligaciones legales de las empresas sanitarias.

Respecto al punto 1) de su solicitud, esta Superintendencia cumple con informar al H. Diputado respecto de su requerimiento, considerando el contexto normativo que regula la materia consultada.

Primeramente, corresponde precisar que el DS MOP 1199/04, Reglamento de Concesiones Sanitarias, dispone en su artículo 102°, inciso segundo, 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 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.”*

Dicho lo anterior, la reposición del medidor robado debe ser asumida por la empresa sanitaria, y deberá soportar el costo del nuevo medidor, toda vez que no exista imputabilidad al usuario.

Respecto al punto 2) de su solicitud, sobre la normativa relativa a procedimientos exigidos a las empresas para actuar frente al robo de medidores, informamos que el usuario afectado debe dirigirse a la brevedad posible a la

oficina comercial de su empresa sanitaria y dejar constancia de dicho robo, correspondiendo que la empresa resuelva la emergencia, regularizando el arranque de agua potable y reponiendo el suministro de agua afectado. Asimismo, el usuario también puede hacer uso de los otros canales de comunicación de que dispone la empresa sanitaria, a través de los cuales se reportan las distintas emergencias que puedan afectarlos.

Sobre los tiempos de reposición, la normativa vigente no define un tiempo de reposición de esta emergencia. Asimismo, para efectos de facturación durante el período sin medición efectiva, la empresa sanitaria debe aplicar lo señalado en el artículo 107° del D.S. 1199/2004, que dispone lo siguiente: *“Cuando por cualquier causa no se pudiese establecer el verdadero consumo, se formulará la cuenta aplicando el promedio de los últimos seis meses de correcto funcionamiento. Si faltaren algunos de los meses se aplicará el promedio de los meses disponibles. Si la causa fuere el retiro o sustracción, daño o deterioro por personas ajenas a la empresa o imputable al usuario, éste pagará además, la eventual reparación o cambio del medidor. Si la falta de lectura del medidor ha sido en razón que la concesionaria, por causas ajenas a ella, no pudo acceder a él, también se formulará la cuenta según lo establecido en el inciso segundo precedente, la que deberá ser ajustada en la próxima lectura efectiva que se realice.”*

Finalmente, se señala que eventuales cobros por reconexión no son posibles en los casos de sustracción del medidor de agua.

Respecto al punto 3) de su solicitud, con relación a la existencia de datos sobre esta temática, en los requerimientos formales de información de reclamos que los usuarios efectúan tanto a las empresas sanitarias como a esta SISS, el robo de medidor está tipificado (motivo) como una emergencia.

En el cuadro siguiente, se muestra la cantidad de robos de medidores y su incidencia en la cantidad total de reclamos que reciben las empresas sanitarias y en el total del parque de medidores en el país.

AÑO	Robo de Medidor	TOTAL RECLAMOS	%	TOTAL MEDIDORES	%
2017	1.686	576.678	0,29%	5.133.026	0,03%
2018	1.586	581.347	0,27%	5.263.121	0,03%
2019	1.715	567.911	0,30%	5.376.615	0,03%
2020	1.441	549.414	0,26%	5.509.715	0,03%
2021	1.454	513.979	0,28%	5.582.381	0,03%
2022	2.894	581.034	0,50%	5.701.311	0,05%
2023	3.970	597.783	0,66%	5.827.164	0,07%
2024	5.550	624.260	0,89%	5.941.085	0,09%

En el siguiente cuadro, se desglosa para los años 2023 y 2024, la información por empresa sanitaria y comuna. No se señalan las empresas Aguas del Valle y Esva, pues sus datos están en revisión.

EMPRESA / COMUNA	2023	2024
AGUAS DEL ALTIPLANO (Región Arica y Parinacota, Tarapacá)	122	172
ALTO HOSPICIO	28	53
ARICA	31	58
HUARA		
IQUIQUE	59	51
PICA	1	2
POZO ALMONTE	3	8
AGUAS ANTOFAGASTA (Región de Antofagasta)	54	199
ANTOFAGASTA	44	163
CALAMA	7	30
MEJILLONES		
TOCOPILLA	3	6
NUEVA ATACAMA (Región de Atacama)	22	14
CALDERA	1	4
CHAÑARAL	2	2
COPIAPO	12	6
DIEGO DE ALMAGRO		2
FREIRINA		
HUASCO		
TIERRA AMARILLA		
VALLENAR	7	
ESSSI (Región de Valparaíso y La Araucanía)		
LA LIGUA		
LAUTARO		
TEMUCO		
AGUAS ANDINAS (Región Metropolitana)	1.578	2.479
BUIN	24	16
CALERA DE TANGO	2	2
CERRILLOS	4	19
CERRO NAVIA	21	16
CONCHALI	111	131
CURACAVI	2	6
EL BOSQUE	90	96
EL MONTE	11	7
ESTACION CENTRAL	19	31
HUECHURABA	16	43
INDEPENDENCIA	33	105
ISLA DE MAIPO	4	2
LA CISTERNA	73	64
LA FLORIDA	86	118
LA GRANJA	31	34
LA PINTANA	45	51
LA REINA	20	19
LAMPA		
LAS CONDES	4	9
LO BARNECHEA		1
LO ESPEJO	36	48
LO PRADO	13	22
MACUL	21	32
MAIPU	2	
MELIPILLA	15	34
ÑUÑO A	51	59
PADRE HURTADO	9	5
PAINE	3	5
PEDRO AGUIRRE CERDA	82	46
PEÑAFLO R	49	21
PEÑALO EN	34	62
PIRQUE		
PROVIDENCIA	39	67
PUDAHUEL	19	23
PUENTE ALTO	124	168
QUILICURA	32	132
QUINTA NORMAL	32	31
RECOLETA	95	198
RENCA	27	55
SAN BERNARDO	81	71
SAN JOAQUIN	11	146
SAN JOSE DE MAIPO		1
SAN MIGUEL	71	152
SAN RAMON	21	27
SANTIAGO	100	249
TALAGANTE	14	53
TIL TIL	1	2

AGUAS CORDILLERA (Región Metropolitana)	33	72
LAS CONDES	18	30
LO BARNECHEA	3	17
VITACURA	12	25
AGUAS MANQUEHUE (Región Metropolitana)	5	4
COLINA	4	3
HUECHURABA		1
LO BARNECHEA	1	
VITACURA		
SACYR AGUA CHACABUCO (Región Metropolitana)	57	39
COLINA	57	39
SACYR AGUA LAMPA (Región Metropolitana)	18	17
LAMPA	18	17
SACYR AGUA SANTIAGO (Región Metropolitana)	3	5
COLINA	3	5
SEPPA (Región Metropolitana)	1	
PUDAHUEL	1	
SMAPA (Región Metropolitana)	84	46
CERRILLOS	16	22
ESTACION CENTRAL	7	4
MAIPU	61	20
NOVAGUAS (Región Metropolitana)		
LAMPA		
ESSBIO (Región O'Higgins y Bio Bio)	1.627	1.628
ARAUCO		1
BULNES		
CABRERO	1	
CAÑETE	3	
CHEPICA	1	
CHIGUAYANTE	10	18
CHILLAN	59	63
CHILLAN VIEJO	2	3
CHIMBARONGO	2	7
CODEGUA	1	
COLEMU	1	
COIHUECO		1
COINCO		
COLTAUCO	1	
CONCEPCION	50	84
CORONEL	93	90
CURANILAHUE	3	7
DOÑIHUE		2
EL CARMEN		1
FLORIDA		
GRANEROS	6	67
HUALPEN	17	14
HUALQUI	1	
LAJA	1	2
LAS CABRAS	1	
LEBU	2	
LOS ALAMOS	2	2
LOS ANGELES	30	67
LOTA	5	24
MACHALI	11	22
MALLOA	8	2
MOSTAZAL	7	36
MULCHEN		
NACIMIENTO	5	18
NANCAGUA		1
OLIVAR	2	1
PEMUCO		
PENCO	3	30
PERALILLO		1
PEUMO		1
PICHILEMU	1	
PINTO	1	
PLACILLA		
QUILLÓN	1	1
QUINTA DE TILCOCO	1	1
RANCAGUA	1.182	844
RENGO	5	70
REQUINOA	5	1
SAN CARLOS		7
SAN FERNANDO	20	20
SAN PEDRO DE LA PAZ	38	54
SAN ROSENDO		
SAN VICENTE	1	1
SANTA BARBARA		1
SANTA CRUZ	1	2
SANTA JUANA		
TALCAHUANO	41	52
TOME	1	2
TUCAPEL		6
YUMBEL		1
YUNGAY	1	

NUEVOSUR (Región del Maule)	254	736
CAUQUENES		
CHANCO		
CONSTITUCION	1	11
CUREPTO		
CURICO	32	47
HUALAÑE		
LICANTEN		
LINARES	27	19
LONGAVI	1	
MOLINA	4	6
PARRAL	24	13
PELARCO	1	
PELLUHUE	1	
RAUCO		1
ROMERAL	30	4
SAN CLEMENTE		
SAN JAVIER	3	2
TALCA	128	633
TENO	2	
VILLA ALEGRE		
YERBAS BUENAS		
AGUAS SAN PEDRO (Región Metropolitana, BioBio, Ñuble)	16	10
BUIN		
CHILLAN	2	
COLINA	5	
CORONEL		4
SAN PEDRO DE LA PAZ	9	6
AGUAS ARAUCANIA (Región De La Araucanía)	48	44
ANGOL	2	
CARAHUE	3	1
CHOLCHOL	1	
COLLIPULLI		3
CUNCO		
CURACAUTIN	1	1
ERCILLA	1	2
FREIRE		
GALVARINO		1
GORBEA		1
LAUTARO		1
LONCOCHE	2	1
LONQUIMAY		
LOS SAUCES		
LUMACO		1
NUEVA IMPERIAL	3	1
PADRE LAS CASAS	3	2
PITRUFQUEN	1	
PUCON		1
PUREN	1	
RENAICO		1
SAAVEDRA	1	2
TEMUCO	22	18
TOLTEN		
TRAIQUEN	1	3
VICTORIA	3	3
VILCUN	1	1
VILLARICA	2	
SURALIS S.A. (Región De Los Lagos y Los Ríos)	44	83
ANCUD		2
CALBUCO		1
CASTRO		1
FRUTILLAR		
LANCO		
LLANQUIHUE	3	2
LOS MUERMOS	1	
OSORNO	4	17
PAILLACO		
PANGUIPULLI		
PUERTO MONTT	33	59
PUERTO VARAS	3	
PURRANQUE		1
RIO BUENO		
RIO NEGRO		
AGUAS DECIMA (Región de Los Ríos)	1	
VALDIVIA	1	
AGUAS PATAGONIA (Región de Aysén)		
CISNES		
AGUAS MAGALLANES (región de Magallanes)	3	2
NATALES		
PORVENIR		
PUNTA ARENAS	3	2
TOTAL	3.970	5.550

Es cuanto puedo informar a Ud., quedando a vuestra disposición frente a cualquier otra consulta sobre el particular.

Saluda atentamente a Ud.,

Superintendencia de Servicios Sanitarios

DISTRIBUCIÓN:

- Prosecretario de la H. Cámara de Diputados
- H. Diputado Jorge Guzmán Zepeda
- División de Fiscalización SISS (Unidad Comercial)
- División Jurídica-Fiscalía
- Oficina de Partes y Archivos

