

ANT.: Su Oficio N°61623 de 12.02.24 - Cámara de Diputados, **RIDEX 1688 del 19.02.24**
MAT.: Responde requerimiento de información del H. Diputada Srta. Danisa Astudillo Peiretti.
INCL.: Casos SAC N°202402250. Oficio N°980-24

SANTIAGO

DE: SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS

A: SR. SECRETARIO GENERAL DE LA H. CAMARA DE DIPUTADOS

Me refiero a su Oficio del antecedente, mediante el cual la H. Diputada Sra. Danisa Astudillo Peiretti en uso de las facultades que le confieren los artículos 9° de la Ley N°18.918 y 308 del Reglamento de la Cámara de Diputados, requiere de esta Superintendencia indicar los motivos que han impedido a las autoridades correspondientes, resolver acerca de los cobros excesivos de agua por parte de la empresa Aguas del Altiplano a los vecinos del condominio de calle Marlene Arhens N°3970, ubicado en la comuna de Alto Hospicio. Asimismo, pide informar de las medidas que se han adoptado para cautelar las necesidades de agua de sus habitantes y aquellas dispuestas para resolver definitivamente la problemática.

Al respecto, puedo informar siguiente:

1. Los cobros efectuados y las altas facturaciones que han presentado los residentes del Condominio Doña Ángela, se deberían a reiteradas filtraciones y fugas al interior del condominio. Esta SISS ha dado atención a los reclamos que los clientes han ingresado y cuentan con una reclamación en la empresa sanitaria. En lo particular, se debe informar que, como excepción comercial, la prestadora sanitaria realizó una refacturación que asciende a \$15.578.640, la que comprende rebaja de tarifa de sobreconsumo y descuento por fuga reparada, para el mes de enero. Así, en el mes de febrero 2024, y frente a la reparación de otra fuga, realizó otra refacturación adicional por un monto de \$3.155.237. Se debe precisar, que estas rebajas fueron efectuadas por la concesionaria de modo voluntario, toda vez que los valores cobrados inicialmente se ajustan a la ley general de servicios sanitarios y al reglamento normativo del sector. Es importante hacer presente que, de acuerdo con la legislación y normativa vigentes, la responsabilidad de la operación y mantención de las instalaciones interiores de agua y alcantarillado de los condominios sujetos al régimen de copropiedad corresponde a los copropietarios.
2. Respecto de los compromisos para el pago de sumas adeudadas, acordados entre la empresa sanitaria y sus usuarios, son de libre convención y no son fiscalizables o reprochables por este Servicio, sin perjuicio de la verificación de que no se cobren intereses por sobre lo permitido por la normativa. No obstante, se pudo corroborar, que los descuentos ofrecidos se hicieron efectivos, que la empresa se reunió con la Presidenta de la JJVV de Doña Angela, Doña Manolita Vivas Flores, informando de los resultados de la inspección comprometida para el tramo que fue reparado en enero y febrero del corriente.
3. Cabe indicar además, que en materias de presencia de suelo salino, como ocurre en este caso, los socavones, daños en las viviendas, reparaciones de la edificación y las roturas de las redes privadas del condominio, de acuerdo con la legislación vigente, no son materia que incumbe conocer a este Servicio, debiendo indicar que esta Superintendencia carece de facultades resolutivas o de pronunciamiento en temas constructivos, estudios de suelos y fallas en edificaciones e indemnizaciones.

Es cuanto puedo informar a la H. Diputada Danisa Astudillo.

Saluda atentamente a Ud.,

Jorge Rivas Chaparro

Superintendente
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS
2024-03-12 10:01

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

DISTRIBUCIÓN:

- La indicada
- Jefe División Fiscalización SISS
- División Jurídica SISS
- Oficina Regional de Tarapacá
- Archivo



ANT.: Reclamo N°202402250 del 24.01.2024

MAT.: Informa resultado de gestión.

Iquique

DE: JEFE OFICINA REGIONAL DE TARAPACA

**A: MANOLITA VIVAS FLORES
MARLENE AHRENS N°3970
MJ.VIVASFLORES@GMAIL.COM
ALTO HOSPICIO**

Me refiero al reclamo del antecedente, donde manifiesta su molestia debido a que no le entregan respuesta respecto de los cobros excesivos en prorratio, donde la comunidad está disconforme toda vez que se producen por las reiteradas filtraciones al interior del condominio, y los cobros son demasiado excesivos. La empresa sanitaria quedó de dar una atención, pero sin respuesta a la fecha. Solicita a la Superintendencia la revisión de su caso.

Esta Superintendencia realizó visita al condominio el mismo día del reclamo, constatándose la presencia de socavones, filtraciones interiores reparadas y una que requería de inspección, solicitada como atención a la concesionaria sanitaria. Así, se evidenció que existen varios servicios cortados y sin medidor, y un block con decreto de demolición. De esta visita se procedió a instruir a la Concesionaria la atención de su caso, solicitando una inspección a la propiedad, la cual señalan que efectuaron el 04.03.24, corroborando que en los blocks 9, 10 y 11 existen 11 departamentos sin suministro, los cuales están cortados sin medidor, y se verifican 15 medidores con misma lectura, todo lo anterior con respaldos fotográficos.

Para dar atención en lo referido a los cobros, se procedió a solicitar todos los antecedentes para revisión y análisis de su caso, requiriendo a la empresa sanitaria ejecutar una inspección para detección de posible filtración al interior de la propiedad, la cual efectuaron a fines de Enero, constatándose luego la reparación. De lo revisado, se pudo verificar que la empresa sanitaria, como excepción y atención comercial, procedió a rebajar de las cuentas la suma total de **\$15.578.640**, correspondiente a fuga reparada y tarifa de sobreconsumo del mes de Enero. Así también, para el mes de febrero, se pudo corroborar una rebaja de **\$3.155.237** en los mismos términos de la refacturación anterior.

Se debe informar, que la aplicación del cobro de prorratio y las tarifas facturadas, están correctamente cobradas y se ajustan a la normativa vigente establecida para los servicios sanitarios del país. Es así, que las atenciones comerciales que se hagan al interior de un condominio no son de carácter obligatorio, por lo que es de suma importancia que todos los comuneros velen por mantener los cuidados respectivos en su red privada al interior del condominio.

Cabe señalar a Ud., que está dentro de las obligaciones que le asiste al cliente, el mantener su instalación sanitaria en buen estado, descartar cualquier tipo de filtración interior (revisión constante de roturas internas y fugas de WC principalmente), **verificar los datos contenidos en la boleta**, proteger el medidor, **facilitar el acceso a él y pagar las sumas adeudadas dentro del plazo establecido en la respectiva boleta o factura** (Art. 94° del DS N°1199/04).

Finalmente, a la espera de haberle dado atención satisfactoria a su requerimiento, le informamos que nos encontramos a su disposición para atender cualquier otra solicitud que, dentro del ámbito de nuestra competencia, pudiera requerir.

Saluda atentamente a Ud.,

**“POR ORDEN DEL SUPERINTENDENTE”
(Res. Ex. 1662/21)**

María Soledad Pantoja H.
Jefa Oficina Regional
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS
2024-03-06 04:19
Superintendencia de Servicios Sanitarios

DISTRIBUCIÓN:

- La indicada
- Expediente N°202402250
- Archivo

COMPROBANTE DE ATENCION

FOLIO N°	202402250	FOLIO ANTERIOR
		N°
RUT	8824639 - X	FOLIO EMPRESA
		N°

Fecha Atención	24/01/2024	Nombre del Cliente	MANOLITA VIVAS FLORES
Dirección	MARLENE AHRENS 3970 -	Despacho postal	
Depto		Otra Referencia	CONDOMINIO SANTA ANGELA II
Comuna	ALTO HOSPICIO	Teléfono contacto	941666139
Email	MJ.VIVASFLORES@GMAIL.COM	Teléfono contacto	
Sanitaria	AGUAS DEL ALTIPLANO S.A.	Nro Cliente	
Reclamo en Sanitaria	SI		

Origen Atención	TELEFONICO	Tipo de Atención	RECLAMO CONTRA EMPRESA SANITARIA
Clasificación	M3 CONSUMIDOS	Motivo	AUMENTO DE CONSUMO - SOBRECONSUMO - CONSUMO ACUMULADO

Detalle Atención

CIUDADANA RECLAMA POR DISCONFORMIDAD EN LOS COBROS DE CONSUMO POR LOS PRORRATEOS.

MANOLITA VIVAS FLORES

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

Se le proporcionará respuesta entre 10 y 30 días hábiles, dependiendo de la complejidad del tema,

Siendo la fecha máxima de respuesta el día 06/03/2024

Si en ese plazo no ha recibido respuesta sírvase consultar al N° 800 381 800, haciendo mención al N° de Folio de este comprobante.