



SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS

Gobierno de Chile

ORD. N°

759

(Carta Certificada)

ANT.: Of. N° 70663 de Cámara de
Diputados del 02/02/2021
(RIDEX 954/2021).

MAT.: Responde lo consultado.

SANTIAGO, 18 MAR 2021

DE: SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS.

A: SR. LUIS ROJAS GALLARDO
PROSECRETARIO CAMARA DE DIPUTADOS

A través del Oficio del antecedente, usted comunica a esta Superintendencia, el requerimiento del H. Diputado señor Diego Ibáñez Cotroneo, en que requiere informar a la H. Cámara de Diputados sobre situación de vecinos de los sectores Población O'Higgins, Sor Teresa, Los Jazmines y otras de la localidad de Chicolco, quienes denuncian un aumento en sus consumos después de un cambio de medidor realizado por la empresa ESVAL. Al respecto, se adjunta minuta con los antecedentes solicitados.

Saluda atentamente a usted,

JORGE RIVAS CHAPARRO
Superintendente de Servicios Sanitarios

PPM/GAL/GZS/MTM/MCV/COM/JMM
DISTRIBUCION:

- Sr. Prosecretario de la Cámara de Diputados.
- División de Fiscalización
- Oficina de partes SISS
- Of. SISS Región Valparaíso

SISS

Superintendencia de Servicios Sanitarios

Moneda 673, Piso 9

Código Postal: 6500 721

Teléfono: 56 - 2 - 2382 4000

Fax: 56 - 2 - 2382 4002 / 2382 4003

Santiago de Chile

<http://www.siss.gob.cl>

MINUTA

Informa con relación al requerimiento del H. Diputado Diego Ibañez Cotroneo sobre vecinos de los sectores Población O'Higgins, Sor Teresa, Los Jazmines y otras de la localidad de Chincolco

Me refiero al requerimiento del H. Diputado Sr. Diego Ibáñez Cotroneo, mediante el cual manifiesta su preocupación por las quejas de los vecinos de esos sectores de Chincolco, por los consumos facturados a sus servicios, después del cambio de su medidor de Agua Potable. Al respecto, se informa lo siguiente:

- a) La empresa, en el marco de sus facultades, está realizando un proceso de cambio masivo de medidores en esa comuna, sin costo para los clientes, y con la particularidad de que los equipos instalados permiten lectura remota, dado que existe una baja tasa de acceso a la lectura efectiva en la comuna, situación que estaría generando acumulaciones de consumos no facturados cuando no se puede obtener la lectura en varios meses, por la aplicación de términos medios para la facturación, según lo faculta la normativa vigente. Al respecto, la normativa establece que el medidor debe estar instalado en un lugar de fácil acceso, de manera que facilite el proceso de toma de lectura que debe desarrollar la empresa concesionaria periódicamente. En el desarrollo de esta gestión, la empresa ha cambiado 695 medidores de un total de 775 clientes.
- b) En atención a lo solicitado, esta Superintendencia revisó la información de los servicios que el Sr. Diputado indicó en su requerimiento (un total de 9), sin detectar infracciones a la normativa en el proceso de facturación, según el siguiente detalle:
 - i. Servicios cuyos consumos venían aumentando en los meses previos, y éstos son consistentes con sus consumos para igual periodo de años anteriores (N° de cliente: 363123, 448229, 448239 y 448247)
 - ii. Servicios que presentan aumento en el total de la boleta, con origen en saldo anterior impago (Cliente N° 565254 y 611802)
 - iii. Para el N° de cliente 448263, el consumo facturado es un acumulado de 4 periodos, pues no se podía acceder a la lectura de su medidor.
 - iv. A los Cliente 565257 y 611802, para el periodo reclamado, se les factura un consumo promedio, el cual se descontará cuando se pueda acceder a la lectura del medidor.

- c) Adicionalmente, se realizó una revisión sobre una muestra aleatoria de 29 clientes, a los cuales la empresa les realizó cambio de medidor, sin detectar incumplimientos por parte de la empresa a la normativa vigente y/o instrucciones sobre la materia.
- d) La totalidad de las órdenes de cambio de medidor, tienen los datos de la persona que recibió o estaba presente al momento de la ejecución del cambio (Nombre y RUN); y en algunos de estos casos, la persona firmó conforme dicho documento. Sin embargo, en los casos sin firma, la situación se explicaría en el contexto de la pandemia que afecta al país, y que motiva que algunas personas eviten situaciones que consideren de riesgo de contagio.
- e) Finalmente, cabe señalar 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 protege. 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. (Artículo 102º inciso segundo del DS MOP 1199/2005).



JORGE RIVAS CHAPARRO
SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS

COM/JMM
Santiago, marzo de 2021

Código interno DF: 2572

Documento Aprobado por:

Ordenes M. Carlos con fecha 01-03-2021 12:22:33.

Contreras V. Marcelo con fecha 04-03-2021 13:48:30.

Menzel T. Maria con fecha 05-03-2021 10:12:10.

Zamorano S. Gabriel con fecha 05-03-2021 16:53:16.

Astorquiza L. Gonzalo con fecha 08-03-2021 8:45:48.

Pereira M. Paula con fecha 08-03-2021 9:08:09.

			DATOS MEDIDOR						
CLIENTE	CLAVE DE LECTURA	FECHA LECTURA	NUMERO	MARCA	LECTURA FACTURACION	CONSUMO TOTAL	SOBRE CONSUMO	HORA LECTURA	M3 DESCONTABLE
363123	Lectura Normal	12-02-2021	15004365	FD	53	28	0	115743	0
363123	Lectura Normal	14-01-2021	15004365	FD	25	61	21	112330	0
363123	Lectura Normal	15-12-2020	9907962	MP	5577	57	7.44	114759	0
363123	Lectura Normal	13-11-2020	9907962	MP	5520	27	0	114140	0
363123	Lectura Normal	14-10-2020	9907962	MP	5493	19	0	130301	0
363123	Lectura Normal	14-09-2020	9907962	MP	5474	19	0	124955	0
363123	Lectura Normal	14-08-2020	9907962	MP	5455	15	0	124540	0
363123	Lectura Normal	14-07-2020	9907962	MP	5440	12	0	000414	0
363123	Lectura Normal	15-06-2020	9907962	MP	5428	13	0	124907	0
363123	Lectura Normal	14-05-2020	9907962	MP	5415	4	0	221023	0
363123	Casa Cerrada	15-04-2020	9907962	MP	0	22	0	232911	22
363123	Lectura Normal	16-03-2020	9907962	MP	5389	18	0	142723	0
363123	Lectura Normal	13-02-2020	9907962	MP	5371	15	0	223914	0
363123	Lectura Normal	15-01-2020	9907962	MP	5356	27	0	000923	0

			DATOS MEDIDOR						
CLIENTE	CLAVE DE LECTURA	FECHA LECTURA	NUMERO	MARCA	LECTURA FACTURACION	CONSUMO TOTAL	SOBRE CONSUMO	HORA LECTURA	M3 DESCONTABLE
448229	Lectura Normal	12-02-2021	15003916	FD	61	36	0	074304	0
448229	Lectura Normal	14-01-2021	15003916	FD	25	31	0	134314	0
448229	Lectura Normal	15-12-2020	112332	SE	3666	35	0	162830	0
448229	Lectura Normal	13-11-2020	112332	SE	3631	33	0	162331	0
448229	Lectura Normal	14-10-2020	112332	SE	3598	29	0	111759	0
448229	Lectura Normal	14-09-2020	112332	SE	3569	24	0	112452	0
448229	Lectura Normal	14-08-2020	112332	SE	3545	22	0	124306	0
448229	Lectura Normal	14-07-2020	112332	SE	3523	18	0	000414	0
448229	Lectura Normal	15-06-2020	112332	SE	3505	23	0	203845	0
448229	Lectura Normal	14-05-2020	112332	SE	3482	20	0	133521	0
448229	Casa Cerrada	15-04-2020	112332	SE	0	27	0	232911	27
448229	Lectura Normal	16-03-2020	112332	SE	3435	30	0	122314	0
448229	Lectura Normal	13-02-2020	112332	SE	3405	27	0	223914	0
448229	Lectura Normal	15-01-2020	112332	SE	3378	26	0	000923	0

DATOS MEDIDOR									
CLIENTE	CLAVE DE LECTURA	FECHA LECTURA	NUMERO	MARCA	LECTURA FACTURACION	CONSUMO TOTAL	SOBRE CONSUMO	HORA LECTURA	M3 DESCONTABLE
448239	Lectura Normal	12-02-2021	15004464	FD	38	18	0	131548	0
448239	Lectura Normal	14-01-2021	15004464	FD	20	31	0	140917	0
448239	Casa Cerrada	15-12-2020	118848	SE	0	20	0	164100	20
448239	Lectura Normal	13-11-2020	118848	SE	3327	22	0	162331	0
448239	Lectura Normal	14-10-2020	118848	SE	3305	21	0	105346	0
448239	Lectura Normal	14-09-2020	118848	SE	3284	19	0	110204	0
448239	Lectura Normal	14-08-2020	118848	SE	3265	16	0	122527	0
448239	Lectura Normal	14-07-2020	118848	SE	3249	8	0	000414	0
448239	Casa Cerrada	15-06-2020	118848	SE	0	19	0	203845	19
448239	Lectura Normal	14-05-2020	118848	SE	3222	15	0	134338	0
448239	Casa Cerrada	15-04-2020	118848	SE	0	19	0	232911	19
448239	Lectura Normal	16-03-2020	118848	SE	3188	21	0	123407	0
448239	Lectura Normal	13-02-2020	118848	SE	3167	18	0	223914	0
448239	Lectura Normal	15-01-2020	118848	SE	3149	21	0	000923	0

			DATOS MEDIDOR						
CLIENTE	CLAVE DE LECTURA	FECHA LECTURA	NUMERO	MARCA	LECTURA FACTURACION	CONSUMO TOTAL	SOBRE CONSUMO	HORA LECTURA	M3 DESCONTABLE
448247	Lectura Normal	12-02-2021	15004448	FD	31	3	0	131840	0
448247	Lectura Normal	14-01-2021	15004448	FD	28	34	0	134636	0
448247	Lectura Normal	15-12-2020	111597	SE	2911	24	0	154406	0
448247	Lectura Normal	13-11-2020	111597	SE	2887	21	0	162331	0
448247	Lectura Normal	14-10-2020	111597	SE	2866	17	0	105645	0
448247	Lectura Normal	14-09-2020	111597	SE	2849	19	0	110303	0
448247	Lectura Normal	14-08-2020	111597	SE	2830	20	0	122614	0
448247	Lectura Normal	14-07-2020	111597	SE	2810	15	0	000414	0
448247	Lectura Normal	15-06-2020	111597	SE	2795	22	0	203845	0
448247	Lectura Normal	14-05-2020	111597	SE	2773	20	0	134910	0
448247	Casa Cerrada	15-04-2020	111597	SE	0	18	0	232911	18
448247	Lectura Normal	16-03-2020	111597	SE	2735	19	0	124208	0
448247	Lectura Normal	13-02-2020	111597	SE	2716	15	0	223914	0
448247	Lectura Normal	15-01-2020	111597	SE	2701	18	0	000923	0

			DATOS MEDIDOR		LECTURA FACTURACION	CONSUMO TOTAL	SOBRE CONSUMO	HORA LECTURA	M3 DESCONTABLE
CLIENTE	CLAVE DE LECTURA	FECHA LECTURA	NUMERO	MARCA					
448263	Lectura Normal	12-02-2021	15004368	FD	43	15	0	085555	0
448263	Lectura Normal	14-01-2021	15004368	FD	28	45	5	142323	0
448263	Casa Cerrada	15-12-2020	112527	SE	0	17	0	165057	51
448263	Casa Cerrada	13-11-2020	112527	SE	0	17	0	162331	34
448263	Casa Cerrada	14-10-2020	112527	SE	0	17	0	232959	17
448263	Lectura Normal	14-09-2020	112527	SE	3388	21	0	114034	0
448263	Lectura Normal	14-08-2020	112527	SE	3367	18	0	125523	0
448263	Casa Cerrada	14-07-2020	112527	SE	0	17	0	000414	17
448263	Lectura Normal	15-06-2020	112527	SE	3332	18	0	203845	0
448263	Lectura Normal	14-05-2020	112527	SE	3314	16	0	131855	0
448263	Casa Cerrada	15-04-2020	112527	SE	0	17	0	232911	17
448263	Lectura Normal	16-03-2020	112527	SE	3281	18	0	120936	0
448263	Lectura Normal	13-02-2020	112527	SE	3263	12	0	223914	0
448263	Lectura Normal	15-01-2020	112527	SE	3251	13	0	000923	0

			DATOS MEDIDOR						
CLIENTE	CLAVE DE LECTURA	FECHA LECTURA	NUMERO	MARCA	LECTURA FACTURACION	CONSUMO TOTAL	SOBRE CONSUMO	HORA LECTURA	M3 DESCONTABLE
565254	Lectura Normal	12-02-2021	15025582	FD	32	21	0	001800	0
565254	Casa Cerrada	14-01-2021	15025582	FD	0	20	0	220806	11
565254	Lectura Normal	15-12-2020	28091	MP	2521	18	0	213211	0
565254	Lectura Normal	13-11-2020	28091	MP	2503	16	0	162331	0
565254	Lectura Normal	14-10-2020	28091	MP	2487	13	0	113558	0
565254	Lectura Normal	14-09-2020	28091	MP	2474	13	0	114822	0
565254	Lectura Normal	14-08-2020	28091	MP	2461	18	0	130102	0
565254	Lectura Normal	14-07-2020	28091	MP	2443	12	0	000414	0
565254	Lectura Normal	15-06-2020	28091	MP	2431	11	0	203845	0
565254	Lectura Normal	14-05-2020	28091	MP	2420	9	0	133928	0
565254	Casa Cerrada	15-04-2020	28091	MP	0	13	0	232911	13
565254	Lectura Normal	16-03-2020	28091	MP	2398	18	0	122901	0
565254	Lectura Normal	13-02-2020	28091	MP	2380	13	0	223914	0
565254	Casa Cerrada	15-01-2020	28091	MP	0	12	0	000923	12

DATOS MEDIDOR									
CLIENTE	CLAVE DE LECTURA	FECHA LECTURA	NUMERO	MARCA	LECTURA FACTURACION	CONSUMO TOTAL	SOBRE CONSUMO	HORA LECTURA	M3 DESCONTABLE
565257	Lectura Normal	12-02-2021	15003915	FD	33	21	0	001627	0
565257	Casa Cerrada	14-01-2021	15003915	FD	0	21	0	220806	12
565257	Casa Cerrada	15-12-2020	17074	LT	0	16	0	213203	16
565257	Lectura Normal	13-11-2020	17074	LT	939	19	0	162331	0
565257	Lectura Normal	14-10-2020	17074	LT	920	18	0	112644	0
565257	Lectura Normal	14-09-2020	17074	LT	902	15	0	113420	0
565257	Lectura Normal	14-08-2020	17074	LT	887	14	0	124930	0
565257	Lectura Normal	14-07-2020	17074	LT	873	14	0	000414	0
565257	Lectura Normal	15-06-2020	17074	LT	859	16	0	203845	0
565257	Lectura Normal	14-05-2020	17074	LT	843	12	0	131513	0
565257	Casa Cerrada	15-04-2020	17074	LT	0	20	0	232911	20
565257	Lectura Normal	16-03-2020	17074	LT	811	21	0	120438	0
565257	Lectura Normal	13-02-2020	17074	LT	790	20	0	223914	0
565257	Lectura Normal	15-01-2020	17074	LT	770	19	0	000923	0

DATOS MEDIDOR									
CLIENTE	CLAVE DE LECTURA	FECHA LECTURA	NUMERO	MARCA	LECTURA FACTURACION	CONSUMO TOTAL	SOBRE CONSUMO	HORA LECTURA	M3 DESCONTABLE
565259	Lectura Normal	12-02-2021	15025585	FD	57	40	0	001412	0
565259	Casa Cerrada	14-01-2021	15025585	FD	0	22	0	220806	17
565259	Lectura Normal	15-12-2020	5517	MP	2907	30	0	213157	0
565259	Lectura Normal	13-11-2020	5517	MP	2877	28	0	162331	0
565259	Lectura Normal	14-10-2020	5517	MP	2849	31	0	110328	0
565259	Lectura Normal	14-09-2020	5517	MP	2818	17	0	111038	0
565259	Lectura Normal	14-08-2020	5517	MP	2801	14	0	123328	0
565259	Lectura Normal	14-07-2020	5517	MP	2787	12	0	000414	0
565259	Lectura Normal	15-06-2020	5517	MP	2775	24	0	203845	0
565259	Lectura Normal	14-05-2020	5517	MP	2751	16	0	132413	0
565259	Casa Cerrada	15-04-2020	5517	MP	0	17	0	232911	17
565259	Lectura Normal	16-03-2020	5517	MP	2718	26	0	121636	0
565259	Lectura Normal	13-02-2020	5517	MP	2692	35	0	223914	0
565259	Casa Cerrada	15-01-2020	5517	MP	0	15	0	000923	15

			DATOS MEDIDOR		LECTURA FACTURACION	CONSUMO TOTAL	SOBRE CONSUMO	HORA LECTURA	M3 DESCONTABLE
CLIENTE	CLAVE DE LECTURA	FECHA LECTURA	NUMERO	MARCA					
611802	Lectura Normal	12-02-2021	15003918	FD	105	73	25	001125	0
611802	Casa Cerrada	14-01-2021	15003918	FD	0	55	0	220806	32
611802	Informada Por Cliente	15-12-2020	322776	EL	3507	51	4,81	213146	0
611802	Lectura Normal	13-11-2020	322776	EL	3456	59	0	162331	0
611802	Lectura Normal	14-10-2020	322776	EL	3397	52	0	112530	0
611802	Lectura Normal	14-09-2020	322776	EL	3345	35	0	113300	0
611802	Lectura Normal	14-08-2020	322776	EL	3310	29	0	124828	0
611802	Lectura Normal	14-07-2020	322776	EL	3281	27	0	000414	0
611802	Lectura Normal	15-06-2020	322776	EL	3254	32	0	203845	0
611802	Lectura Normal	14-05-2020	322776	EL	3222	24	0	131344	0
611802	Casa Cerrada	15-04-2020	322776	EL	0	45	0	232911	45
611802	Lectura Normal	16-03-2020	322776	EL	3153	42	2	120347	0
611802	Lectura Normal	13-02-2020	322776	EL	3111	53	13	223914	0
611802	Lectura Normal	15-01-2020	322776	EL	3058	49	9	000923	0