

INFORME DE LA COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA ACERCA DEL ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS Y DE LA EMPRESA CONCESIONARIA DE SERVICIOS SANITARIOS S.A. (ECONSSA), RESPECTO DE LOS PROBLEMAS GENERADOS POR LA EMPRESA AGUAS DEL VALLE EN EL TRATAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN LA REGIÓN DE COQUIMBO

HONORABLE CÁMARA:

La Comisión Especial Investigadora referida en el epígrafe, pasa a informar sobre el encargo conferido.

I.- COMPETENCIA DE LA COMISIÓN AL TENOR DEL ACUERDO DE LA CÁMARA QUE ORDENÓ SU CREACIÓN.

Creación de la Comisión

Por oficio N° 12.049, de 12 de agosto de 2015, de la Secretaría General, se informó que la Cámara de Diputados, en sesión de la misma fecha y en virtud de lo dispuesto en los artículos 52, N° 1, letra c) de la Constitución Política de la República; 53 de la Ley Orgánica Constitucional del Congreso Nacional, y 313 y siguientes del reglamento de la Corporación, dio su aprobación a la solicitud de 50 señoras y señores diputados, para crear una Comisión Especial Investigadora acerca de la forma en que la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) ha ejercido sus facultades fiscalizadoras respecto de los problemas generados por la empresa Aguas del Valle en el tratamiento y distribución de agua potable en la región de Coquimbo, y el rol de la Empresa Concesionaria de Servicios Sanitarios S.A. (ECONSSA), empresa pública que debe controlar el cumplimiento de los contratos de concesión entre el Estado y empresas operadoras privadas en este ámbito.

En el ejercicio de su cometido, la Comisión deberá abocarse a investigar los hechos referidos a la fiscalización de la citada Superintendencia en relación con los problemas ocasionados por la empresa Aguas del Valle, en el tratamiento y distribución de agua potable en la región de Coquimbo, así como el rol de la Empresa Concesionaria de Servicios Sanitarios S.A. (ECONSSA), que debe controlar el cumplimiento de los contratos de concesión entre el Estado y las empresas operadoras privadas en el sector sanitario, todo ello en los términos planteados en la solicitud aprobada por la Sala de la Corporación.

Asimismo, la Comisión deberá rendir su informe en un plazo no superior a noventa días y, para el desempeño de su mandato, podrá constituirse en cualquier lugar del territorio nacional.

Integración y presidencia de la Comisión

Mediante oficio N° 12.079, de 2 de septiembre de 2015, la Corporación acordó integrar la Comisión con la y los siguientes señores diputados:

Miguel Ángel Alvarado Ramírez.

Pedro Browne Urrejola.

Felipe De Mussy Hiriart.
Gonzalo Fuenzalida Figueroa.
Sergio Gahona Salazar.
Luis Lemus Aracena.
Daniel Núñez Arancibia.
Yasna Provoste Campillay.
Jorge Rathgeb Schifferli.
Alberto Robles Pantoja.
Renzo Trisotti Martínez.
Christián Urizar Muñoz.
Matías Walker Prieto.

En la sesión N° 11, de 5 de enero de 2016, el diputado don Christián Urizar fue reemplazado de manera permanente por el diputado don Raúl Saldívar.

Durante la sesión constitutiva de esta Comisión Especial Investigadora, celebrada el día 8 de septiembre de 2015, se eligió, por unanimidad, como su Presidente, al señor diputado **MIGUEL ÁNGEL ALVARADO RAMÍREZ**.

Actuó como abogado secretario don Álvaro Halabí Diuana; como abogado ayudante doña África Sanhueza Jéldrez; y como Secretaria Ejecutiva, doña Miryam Araya Gaete.

Igualmente, se contó con la colaboración y asistencia del funcionario de la Oficina de Informaciones, don Rafael Parrao Ubilla.

II.- RELACIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO POR LA COMISIÓN EN EL CUMPLIMIENTO DE SU COMETIDO.

1) Sesiones celebradas y personas escuchadas.

La Comisión celebró un total de 12 sesiones, de las cuales 11 fueron ordinarias y una especial.

Durante el transcurso de las sesiones expusieron las siguientes autoridades e invitados, señoras y señores:

- Ministro de Obras Públicas, don Alberto Undurraga Vicuña.
- Superintendente de Servicios Sanitarios, doña Magaly Espinosa Sarría.
- Fiscal de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, don David Peralta Anabalón.
- Jefe de Concesiones de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, don José Luis Szczeranski Cerda.
- Jefe de Fiscalización de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, don Sergio Rivera Gallardo.
- Fiscalizador Nivel Central RM de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, don Cristián Maurer Guzmán.
- Director General de Aguas, don Carlos Estévez Valencia.

- Jefa Departamento de Conservación de la Dirección General de Aguas, doña Mónica Musalem Jara.
- Director Nacional de Obras Hidráulicas, don Reinaldo Fuentealba Sanhueza.
- Subdirector de Agua Potable Rural de la Dirección de Obras Hidráulicas, don Nicolás Gálvez Soto.
- Encargado de Innovación de la Dirección de Obras Hidráulicas, don Cristian Sobarzo Fierro.
- Presidente de la Empresa Concesionaria de Servicios Sanitarios S.A. (ECONSSA), don Juan Carlos Latorre Carmona.
- Gerente General de ECONSSA, don Oscar Celis Rozzi.
- Gerente Técnico de ECONSSA, don Aníbal Torrejón Tobosque.
- Presidenta de la Asociación Nacional de Funcionarios de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (ANFUSSA), doña Jacqueline Torres Donoso.
- Tesorera de ANFUSSA, doña Alicia Ramírez Concha.
- Secretaria de ANFUSSA, doña María Sol Panella Ávila.
- Intendente Regional IV Región de Coquimbo, don Claudio Ibáñez González.
- Gobernador de la Provincia de Limarí, don Cristian Herrera Peña.
- Gobernador de Choapa, don Alex Trigo Rocco.
- Seremi de Salud (S) de la IV Región de Coquimbo, don Herman Cifuentes.
- Alcalde de Ovalle, don Claudio Rentería Larrondo.
- Jefe de la Oficina Regional de Coquimbo, de la Superintendencia de Servicios Sanitarios de la IV Región, don Erick Chulak Yáñez.
- Gerente General de Esval S.A., don José Luis Murillo Collado.
- Gerente Regional de Empresa Aguas del Valle, don Andrés Nazer Vega.
- Presidenta Unión Comunal Urbana de Ovalle, doña Patricia Alfaro Castillo.
- Presidenta Unión Comunal Rural de Ovalle, doña Rosa Angel.
- Jefe de la División Jurídica del SERNAC, don Andrés Herrera Troncoso.

2) **Lo sustancial de los documentos recibidos.**

La Comisión acordó el despacho de diversos [oficios sobre materias relacionadas con su investigación](#), los que se consideran con indicación de si hubo o no respuesta o asistencia de invitados¹:

N° OFICIO Y FECHA	Acuerdo Sesión N°	DESTINATARIO Y MATERIA	RESPUESTA
001 08.09.15	01	<p>PRESIDENTE CÁMARA DE DIPUTADOS, DON MARCO ANTONIO NUÑEZ L.</p> <p>Informa la constitución de la Comisión Especial Investigadora, eligiendo como presidente al diputado señor Miguel Ángel Alvarado Ramírez, fijando los días martes de cada semana, entre 15.30 a 17.00 hrs., para celebrar sus sesiones ordinarias.</p>	
002 08.09.15	01	<p>JEFE DE LA REDACCIÓN, DON GUILLERMO CUMMING DÍAZ.</p> <p>Informa la constitución de la Comisión Especial Investigadora, y solicita disponer de la concurrencia permanente de un equipo de taquígrafos.</p>	
003 08.09.15	02	<p>MINISTRO DE OBRAS PÚBLICAS, DON ALBERTO UNDURRAGA VICUÑA.</p> <p>Invitación a sesión ordinaria de martes 15 de septiembre de 2015.</p>	Asiste a la sesión ordinaria.
004 08.09.15	02	<p>SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS, DOÑA MAGALY ESPINOZA SARRIA.</p> <p>Invitación a sesión ordinaria de martes 15 de septiembre de 2015.</p>	Asiste a la sesión ordinaria.
005 15.09.15	03	<p>SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS, DOÑA MAGALY ESPINOZA SARRIA.</p> <p>Solicita copia de planes de desarrollo de las empresas sanitarias Aguas Chañar, Aguas del Valle y Esva, desagregado por comunas, correspondientes a la Región de Atacama, Coquimbo y Valparaíso, respectivamente, desde el año 2005 en adelante.</p>	
006 15.09.15	03	<p>PRESIDENTE DE EMPRESA CONCESIONARIA DE SERVICIOS SANITARIOS S.A. (ECONSSA), DON JUAN</p>	Carta N° 576/2015 de fecha 16.09.2015 del Sr. Juan Carlos Latorre Carmona.

¹ Nota: Tanto las actas como los oficios enviados en que se requiere información y antecedentes y las respuestas recibidos se encuentran a disposición de las señoras y señores diputados en la [página web de la Cámara de Diputados](#).

		<p>CARLOS LATORRE CARMONA.</p> <p>Solicita copia de los contratos de transferencia del derecho de explotación de concesiones sanitarias (CTDECS), celebrados entre Empresa Concesionaria de Servicios Sanitarios SA (ECONSSA) y las Empresas Sanitarias Aguas Chañar y Aguas del Valle.</p>	
007 15.09.15	03	<p>SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS, DOÑA MAGALY ESPINOZA SARRIA.</p> <p>Invitación a sesión ordinaria de martes 29 de septiembre de 2015.</p>	Asiste a sesión ordinaria.
008 15.09.15	03	<p>DIRECTOR DE LA BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL.</p> <p>Solicita estudio referido al marco jurídico, institucional y regulatorio de los servicios sanitarios en Chile, en especial respecto a la SISS, ECONSSA y el rol que le cabe al sistema de empresas públicas en esta materia (SEP). Además, la colaboración y asistencia de un funcionario de su dependencia en nuestra Comisión.</p>	Oficio N° 64 de fecha 22.09.2015 del Sr. Felipe Vicencio Eyzaguirre Director (S) de la Biblioteca del Congreso Nacional.
009 28.09.15	03	<p>SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS, DOÑA MAGALY ESPINOZA SARRIA.</p> <p>Invitación a sesión ordinaria de martes 6 de octubre de 2015.</p>	Asiste a sesión ordinaria.
010 28.09.15	04	<p>SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS, DOÑA MAGALY ESPINOZA SARRIA.</p> <p>Invitación a sesión ordinaria de martes 13 de octubre de 2015.</p>	Asiste a sesión ordinaria.
011 15.10.15	05	<p>DIRECTOR NACIONAL DE LA DIRECCION GENERAL DE AGUAS, DON CARLOS ESTÉVEZ VALENCIA.</p> <p>Invitación a sesión ordinaria de martes 20 de octubre de 2015.</p>	Asiste a sesión ordinaria.
012 15.10.15	05	<p>DIRECTOR NACIONAL DE LA DIRECCION DE OBRAS HIDRÁULICAS, DON REINALDO FUENTEALBA SANHUEZA.</p> <p>Invitación a sesión ordinaria de martes 20 de octubre de 2015.</p>	Asiste a sesión ordinaria.
013 22.10.15	06	<p>PROSECRETARIO DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS, DON LUIS ROJAS GALLARDO.</p> <p>Solicita autorice viáticos a secretaria de la Comisión y taquígrafo con motivo de sesión especial en la ciudad de Ovalle el 27.11.2015.</p>	
014	06	<p>PRESIDENTA DE LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE FUNCIONARIOS DE LA</p>	Asiste a sesión ordinaria.

23.10.15		SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS (ANFUSSA), DOÑA JACQUELINE TORRES DONOSO. Invitación a sesión ordinaria de martes 3 de noviembre de 2015.	
015 22.10.15	06	PRESIDENTE DE LA EMPRESA CONCESIONARIA DE SERVICIOS SANITARIOS S.A. (ECONSSA), DON JUAN CARLOS LATORRE CARMONA. Invitación a sesión ordinaria de martes 3 de noviembre de 2015.	Asiste a sesión ordinaria.
016 23.10.15	06	PRESIDENTA DE LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS (ANFUSSA), DOÑA JACQUELINE TORRES DONOSO. Invitación a sesión ordinaria de martes 10 de noviembre de 2015.	Asiste a sesión ordinaria.
017 06.11.15	07	SEREMI DE SALUD DE LA REGIÓN DE COQUIMBO, DON ROSENDO YÁÑEZ LORCA. Solicita fiscalización de pozos que Empresa Aguas del Valle tenga a su cargo y que utilicen captación de agua potable e informe al respecto.	Oficio n° 1236 del Secretario Regional Ministerial de Salud Región de Coquimbo.
018 06.11.15	07	SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS TyP, DON GABRIEL ZAMORANO SEGUEL. Solicita fiscalización de pozos que Empresa Aguas del Valle tenga a su cargo y que utilicen captación de agua potable e informe al respecto.	Oficio n° 4887, de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.
019 10.11.15	07	PROSECRETARIO DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS, DON LUIS ROJAS GALLARDO. Informa modificación de fecha para sesión programada en Ovalle el 27.11.2015 para el día viernes 11.12.2015, solicitando autorice viáticos a secretaria de la Comisión y taquígrafo con motivo de esta sesión especial.	
020 17.11.15	07	MINISTRO DE OBRAS PÚBLICAS, DON ALBERTO UNDURRAGA VICUÑA. Invitación a sesión ordinaria de martes 24 de noviembre de 2015	Se excusa de asistir.
021 17.11.15	07	SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS TyP, DON GABRIEL ZAMORANO SEGUEL. Invitación a sesión ordinaria de martes 24 de noviembre de 2015.	Asiste a sesión ordinaria.

022 17.11.15	07	ABOGADO MICHAEL HANTKE DOMAS. Invitación a sesión ordinaria de martes 24 de noviembre de 2015.	Se excusa de asistir.
023 26.11.15	08	INTENDENTE REGIONAL IV REGIÓN DE COQUIMBO, DON CLAUDIO IBÁÑEZ GONZÁLEZ. Invitación a sesión especial Ovalle viernes 11 de diciembre de 2015.	Asiste a sesión especial.
024 26.11.15	08	GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DE LIMARÍ, DON CRISTIAN HERRERA PEÑA. Invitación a sesión especial Ovalle viernes 11 de diciembre de 2015.	Asiste a sesión especial.
025 26.11.15	08	GOBERNADOR DE CHOAPA, DON ALEX TRIGO ROCCO. Invitación a sesión especial Ovalle viernes 11 de diciembre de 2015.	Asiste a sesión especial.
026 26.11.15	08	SEREMI DE SALUD IV REGIÓN DE COQUIMBO, DON ROSENDO YÁÑEZ LORCA. Invitación a sesión especial Ovalle viernes 11 de diciembre de 2015.	Asiste representante a sesión especial.
027 26.11.15	08	ALCALDE DE OVALLE, DON CLAUDIO RENTERÍA LARRONDO. Invitación a sesión especial Ovalle viernes 11 de diciembre de 2015.	Asiste a sesión especial.
028 26.11.15	08	ALCALDE DE VALLENAR, DON CRISTIAN TAPIA RAMOS. Invitación a sesión especial Ovalle viernes 11 de diciembre de 2015.	
029 26.11.15	08	ALCALDE DE ILLAPEL, DON DENIS CORTÉS VARGAS. Invitación a sesión especial Ovalle viernes 11 de diciembre de 2015.	
030 26.11.15	08	JEFE OFICINA REGIONAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS, DON ERICK CHULAK YÁÑEZ. Invitación a sesión especial Ovalle viernes 11 de diciembre de 2015.	Asiste a sesión especial.
031 24.11.15	08	SECRETARIO GENERAL DE LA CÁMARA DE DIPUTADOS, DON MIGUEL LANDEROS PERKIC. Solicita autoriza el móvil de televisión para grabar sesión especial que la Comisión celebrará el día viernes 11 de diciembre de 2015 en Ovalle.	No se autoriza.
032 26.11.15	08	GERENTE REGIONAL EMPRESA AGUAS DEL VALLE, DON ANDRÉS NAZER VEGA.	Asiste a sesión especial.

		Invitación a sesión especial Ovalle viernes 11 de diciembre de 2015.	
033 26.11.15	08	PRESIDENTA DE LA UNIÓN COMUNAL URBANA DE OVALLE, DOÑA PATRICIA ALFARO. Invitación a sesión especial Ovalle viernes 11 de diciembre de 2015.	Asiste a sesión especial.
034 26.11.15	08	PRESIDENTA DE LA UNIÓN COMUNAL RURAL DE OVALLE, DOÑA ROSA ANGEL. Invitación a sesión especial Ovalle viernes 11 de diciembre de 2015.	Asiste a sesión especial.
035 26.11.15	08	PRESIDENTA DEL COMITÉ DE PICHIDANGUI.	No se despacha oficio.
036 30.11.15	08	ABOGADO MICHAEL HANTKE DOMAS. Invitación a sesión ordinaria de martes 15 de diciembre de 2015.	Se excusa de asistir.
037 30.11.15	08	GERENTE GENERAL DE ESVAL S.A., DON JOSÉ LUIS MURILLO COLLADO. Invitación a sesión ordinaria de martes 15 de diciembre de 2015.	Asiste a sesión especial.
038 14.12.15	09	DIRECTOR NACIONAL DEL SERNAC, DON ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE. Invitación a sesión ordinaria de martes 15 de diciembre de 2015.	Se suspende sesión ordinaria.
039 16.12.15	09	INTENDENTE REGIONAL IV REGIÓN DE COQUIMBO, DON CLAUDIO IBÁÑEZ GONZÁLEZ. Solicita remitir copia de las actas de los Comités de Operaciones de Emergencia (COE), correspondiente a marzo y julio de 2015.	Oficio n° 1444 del Intendente Regional de Coquimbo.
040 16.12.15	10	INTENDENTE REGIONAL IV REGIÓN DE COQUIMBO, DON CLAUDIO IBÁÑEZ GONZÁLEZ. Solicita informar en qué momento la empresa Aguas del Valle S.A. solicitó protección policial, durante la emergencia hídrica experimentada durante el mes de julio de 2015.	Oficio n° 10 del Gobernador de la Provincia de Limarí, don Wladimir Pleticosic Orellana. Oficio n° 257 IV Zona de Coquimbo Prefectura de Limarí de Carabineros de Chile.
041 16.12.15	10	GENERAL DIRECTOR DE CARABINEROS DE CHILE, DON BRUNO VILLALOBOS KRUMM. Solicita informar en qué momento la empresa Aguas del Valle S.A. solicitó protección policial, durante la emergencia hídrica experimentada durante el mes de julio de 2015.	Oficio n° 10 del Gobernador de la Provincia de Limarí, don Wladimir Pleticosic Orellana. Oficio n° 257 IV Zona de Coquimbo Prefectura de Limarí de Carabineros de Chile.
042	10	SEREMI DE SALUD DE LA REGIÓN DE COQUIMBO, DON ROSENDO YÁÑEZ	Oficio n° 1344 del Seremi de Salud de la Región de

16.12.15		LORCA. Solicita emitir su opinión respecto al brote de Norovirus verificado en la provincia de Ovalle durante el mes de septiembre de 2013.	Coquimbo (S), don Herman Cifuentes Fernández.
043 16.12.15	10	MINISTRO DE OBRAS PÚBLICAS, DON ALBERTO UNDURRAGA VICUÑA. Invitación a sesión ordinaria martes 22 de diciembre de 2015	Se excusa de asistir.
044 16.12.15	10	DIRECTOR NACIONAL DEL SERNAC, DON ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE. Invitación a sesión ordinaria martes 22 de diciembre de 2015.	Confirma asistencia pero se suspende sesión.
045 16.12.15	10	ABOGADO MICHAEL HANTKE DOMAS. Invitación a sesión ordinaria martes 22 de diciembre de 2015.	Se excusa de asistir.
046 06.01.16	11	DIRECTOR NACIONAL DEL SERNAC, DON ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE. Solicita informe sobre la última propuesta planteada por la Empresa Aguas del Valle S.A. en el proceso de mediación colectiva en que actualmente se encuentra involucrada ante el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), así como respecto a los parámetros de compensación que pudieren corresponder, entre otros antecedentes que pudiese aportar al efecto.	Oficio N° 0441 del Director Nacional del SERNAC.

III.- ANTECEDENTES RELACIONADOS CON LA MATERIA DEL ENCARGO.

Antecedentes generales.

Con el objeto de procurar de mejor forma una cabal comprensión de los hechos investigados, se encargó a la Biblioteca del Congreso Nacional un trabajo que dice relación con el marco jurídico e institucional del sector sanitario y la situación del contrato de transferencia del derecho a explotación de las concesiones sanitarias de la región de Coquimbo.

El Sector Sanitario está constituido por el conjunto de empresas (operadores), cuyas actividades se relacionan con los servicios de producción y distribución de agua potable y de recolección y disposición de aguas servidas, y la Superintendencia de Servicios en el rol de organismo regulador y fiscalizador de este sector².

Desde el punto de vista estrictamente legal, los principales cuerpos legales que regulan la actividad del sector sanitario en Chile datan de fines de los años 80 y principios de los años 90, además de la modificación legal de 1998, que permite la venta de

² Disponible en: <http://www.siss.gob.cl/577/w3-propertyname-625.html> (Septiembre 2015).

empresas sanitarias al sector privado. De acuerdo a la normativa de esta industria, las empresas sanitarias se constituyen en Chile mayoritariamente como sociedades de giro exclusivo presentando, en general, una alta concentración de la propiedad en uno o dos accionistas. El Estado, a través de la CORFO, mantiene una parte de las acciones de las principales empresas sanitarias de nuestro país y en muchas de las sanitarias de menor tamaño, el Estado mantiene más del 90% de la propiedad³.

A partir de año 2001 se decidió estudiar alternativas que no involucraran el traspaso al sector privado de la propiedad de las concesiones, derechos de agua y activos de las empresas sanitarias estatales, para lo cual se aplicó la modalidad de contratos de transferencia del derecho de explotación de las concesiones sanitarias (CTDECS), que actualmente corresponde a nueve empresas supervisadas por ECONSSA Chile S. A., con una participación de 24% del mercado.

En noviembre del 2003, la empresa Aguas del Valle S.A. fue constituida con el fin de explotar las concesiones sanitarias de la región de Coquimbo. Esto luego que, en un proceso de licitación internacional, ESVAL S.A. se adjudicó el derecho de explotación de estas concesiones sanitarias, de las que era titular ESSCO S.A., hoy ECONSSA CHILE S.A., por un período de 30 años y por un monto de UF 3.177.000. El 22 de diciembre de 2003 se firmó, entre ECONSSA S.A. y Aguas del Valle S.A., el contrato en el que la empresa estatal cede y transfiere el Derecho de Explotación de las Concesiones Sanitarias de la Región de Coquimbo, a la empresa Aguas del Valle.

En términos de estructura, el sector sanitario chileno es una industria regulada compuesta por 57 empresas, donde 14 de ellas concentran el 94% del mercado. Asimismo, el 96% de los clientes pertenecen a empresas operadoras del sector privado, con excepción de SMAPA, empresa que pertenece y es operada por la Municipalidad de Maipú, la cual representa el 4% del mercado nacional.

Respecto a los modelos de incorporación de capital privado al sector, principalmente se constatan dos etapas. Primero, se concretaron a través de la modalidad de venta de los paquetes accionarios (VPA) de las empresas del Estado a socios controladores privados (entre el año 1994 y el 2000)⁴, modelo que actualmente representa un 66% del mercado. Posteriormente, se decidió estudiar alternativas que no involucraran el traspaso al sector privado de la propiedad de las concesiones, derechos de agua y activos de las empresas sanitarias estatales, y para esto se aplicó la modalidad de contratos de transferencia del derecho de explotación de las concesiones sanitarias (CTDECS), que actualmente corresponde a nueve empresas supervisadas por ECONSSA Chile S. A. con una participación de 24% del mercado⁵.

³ Disponible en: <http://fen.uahurtado.cl/wp-content/uploads/2010/07/inv167.pdf> (Septiembre 2015).

⁴ Para lo cual, a comienzos de 1995, se envió al Congreso un proyecto de ley que permitiera cumplir con este objetivo (ley N° 19.549) (septiembre 2015).

⁵ Disponible en:

http://www.sepchile.cl/fileadmin/ArchivosPortal/SepChile/Documentos/Publicaciones/libro_modernizacion.pdf (septiembre 2015).

El cuadro siguiente detalla la cuota de mercado y los principales controladores de las empresas actualmente en operación:

Empresas	Cuota % mercado	Modelo	Controlador	Cambios de Control
Aguas Andinas	35,1	VPA	SUEZ	1
ESSBIO	15,2	VPA	OTTP	3
ESVAL	12,1	VPA	OTTP	3
ESSAL	4,3	VPA	SUEZ	3
NS	5,1	CTDECS	OTTP	3
AdV	4,1	CTDECS	OTTP	2
AAAn	3,3	CTDECS	Grupo Luksic	0
APa	0,6	CTDECS	Hidrosán-Icafal-Vecta	0
ACh	1,8	CTDECS	Hidrosán-Icafal-Vecta	0
AAr	4,5	CTDECS	Marubeni	3
AdA	3,1	CTDECS	Marubeni	3
AMa	1,1	CTDECS	Marubeni	3
TRA	0	CTDECS	Hidrosán-Icafal	0
SMAPA	4,2	Municipal	I-M-Maipú	0

Fuente: ECONSSA Chile S.A. Datos SVS.

Institucionalidad regulatoria y fiscalizadora del Sector Sanitario.

1. Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS).

Este organismo es una entidad descentralizada, dotada de personalidad jurídica y patrimonio propio, sujeta a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Obras Públicas⁶.

Ejerce las funciones reguladoras y fiscalizadoras de la actividad de las empresas que operan en este sector entre las que destacan: proponer al Instituto Nacional de Normalización la normativa técnica del sector, determinar las tarifas y proponer los decretos respectivos al Ministerio de Economía; interpretar las disposiciones jurídicas y técnicas contenidas en la legislación (atribución que le ha sido delegada por la Contraloría General de la República); actuar como instancia administrativa para conocer y resolver las discrepancias que se produzcan entre los Prestadores de los servicios y los usuarios; aplicar sanciones y realizar el control de los residuos industriales líquidos, respecto de los Establecimientos Industriales que evacúan a cursos receptores y a las redes recolectoras de aguas servidas⁷.

2. Ministerio de Economía Fomento y Turismo.

Fomenta y fiscaliza las actividades en los sectores de la industria, los servicios y el comercio. Su principal función en relación con el sector sanitario, es la fijación de los precios regulados, a proposición de la Superintendencia de Servicios Sanitarios⁸.

⁶ Disponible en: <http://www.siss.cl/577/w3-article-4460.html> (Septiembre 2015).

⁷ Ibíd.

⁸ Ibíd.

3. Ministerio de Obras Públicas.

Aparte de las funciones que le son propias, en relación con el sector sanitario, le corresponde la administración de la legislación en materia de recursos hídricos, la asignación de los derechos de agua y la aprobación de los derechos de concesión para establecer, construir y explotar servicios sanitarios⁹.

4. Ministerio de Salud.

Vigila la calidad del agua en los servicios sanitarios que no están bajo la jurisdicción de la Superintendencia (que no son servicios públicos sanitarios), y oficializa las normas de calidad estudiadas bajo las disposiciones del Instituto Nacional de Normalización¹⁰.

5. Ministerio de Medio Ambiente.

Coordina y vela por el cumplimiento de la normativa medioambiental, en particular, respecto de los estudios de impacto ambiental que deben respaldar los proyectos que estas empresas acometen.

6. Otros actores relevantes.

En lo que respecta a la vigilancia general de las normas de Libre Competencia, la identificación de actividades de tipo monopólica es labor de la Fiscalía Nacional Económica y el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia puede apoyar la labor de la Superintendencia, en el caso que sea preciso calificar que determinada actividad desarrollada por un prestador tiene características monopólicas y, por tanto, requiere sujetarse a fijación de precio.

Por otra parte, respecto de los consumidores, cabe destacar que éstos no tienen una directa participación en el esquema regulatorio, ya que no ocurre como en otros países donde existen sistemas de consulta pública en los procesos de fijación de tarifas. Sin embargo, la Superintendencia vela por sus derechos en la relación cliente - empresa, actuando en segunda instancia en el evento que sus solicitudes de atención o reclamos no sean adecuadamente respondidas, o en el tiempo razonablemente dispuesto para ello. Por los derechos de los consumidores vela también el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), organismo que se centra en una labor de tipo informativo y orientadora en favor de los consumidores. Adicionalmente, la Superintendencia promueve las acciones de las empresas sanitarias en pro de disponer de usuarios informados, conocedores de sus derechos y obligaciones¹¹.

Modelo de Regulación del Sector Sanitario.

El modelo de regulación pone énfasis en dos aspectos esenciales para introducir criterios de racionalidad económica en el funcionamiento del sector: **las tarifas y el régimen de concesiones**, ambos aspectos están contenidos en el marco legal bajo el cual se norma el funcionamiento del sector, siendo función de la Superintendencia de Servicios Sanitarios aplicar y hacer cumplir lo dispuesto en los cuerpos legales respectivos:

⁹ Ibíd.

¹⁰ Ibíd.

¹¹ Ibíd.

[el D.F.L. N° 70 de 1988, Ley de Tarifas](#), y el [D.F.L. N° 382 de 1988, Ley General de Servicios Sanitarios](#).

i. Regulación de Tarifas.

El marco legal que regula la fijación de tarifas del sector corresponde al Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 70 del año 1988 y su Reglamento [el D.S. del Ministerio de Economía N° 453 del año 1990](#) y tiene su fundamento en los siguientes principios¹²:

Eficiencia Dinámica: Se incorpora en el marco legal mediante el concepto de Empresa Modelo, cuyo objetivo es independizar los costos en base a los cuales se tarifica, de los costos de la empresa real. La eficiencia dinámica refiere a la forma en que las empresas incorporan nuevas tecnologías de producción o nuevos productos al mercado¹³.

El concepto de eficiencia dinámica, implica también que en cada oportunidad en que se fijan tarifas se van incorporando los mejoramientos de productividad experimentados en la prestación del servicio, lo que se incorpora mediante el diseño de la Empresa Modelo que se tarifica en cada oportunidad.

Empresa Modelo (arts. 27 y 28 del Reglamento): Empresa diseñada con el objetivo de prestar en forma eficiente los servicios requeridos por la población, considerando la normativa vigente, las restricciones geográficas, demográficas y tecnológicas en las que se enmarca su operación¹⁴.

Eficiencia económica: Apunta a tarificar bajo el concepto de costo marginal. En un mercado sin fallas, el precio refleja el costo de oportunidad de producir una unidad adicional del bien, representando el sacrificio en recursos que representa para la sociedad la producción de esta unidad adicional. Esta situación es un óptimo en el sentido que refleja una eficiente asignación de los recursos y la maximización del bienestar de toda la sociedad.

Inteligibilidad: La aplicación de este principio apunta a proporcionar señales claras, tanto a los usuarios para que determinen su nivel adecuado de consumo, como al prestador, para que éste determine su nivel óptimo de producción (art. 8 de la Ley y arts. 30, 31 y 32 del Reglamento).

La estructura de tarifas eficientes, establecida en el Reglamento de Tarifas, se orienta fundamentalmente a distinguir tarifas por:

a) Etapa de prestación de los servicios sanitarios: Producción, Distribución, Recolección y Disposición.

b) Sistema, entendiéndose como tal aquellas instalaciones, fuentes o cuerpos receptores y demás elementos, factibles de interactuar, asociados a las diversas etapas del servicio sanitario, que debe considerarse como un todo para minimizar los costos de largo plazo de proveer el servicio sanitario (Art. 6 de la Ley).

c) En presencia de estacionalidad:

- Cargo variable punta (\$/m3).

- Cargo variable no punta (\$/m3).

- Cargo variable de sobreconsumo (\$/m3).

d) En ausencia de estacionalidad:

¹² Disponible en: <http://www.siss.gob.cl/577/w3-printer-4460.html> (Septiembre 2015).

¹³ Disponible en: <http://www.siss.gob.cl/577/w3-article-4460.html> (Septiembre 2015).

¹⁴ *Ibid.*

- Cargo variable parejo (\$/m³).

Equidad: Se refiere a la no discriminación entre usuarios, excepto por razones de costos y tiende al establecimiento de tarifas en función de los costos de los sistemas y etapas de la prestación del servicio sanitario, eliminando los subsidios cruzados para usuarios de un mismo sistema.

Autofinanciamiento: Dirigido a permitir a las empresas operadoras generar ingresos suficientes como para cubrir los costos de operación, de mantenimiento y de desarrollo, requeridos para su funcionamiento eficiente.

El marco legal reconoce esta situación mediante el concepto de Costo Total de Largo Plazo. El Costo Total de Largo Plazo representa los costos de reponer una empresa modelo que inicia su operación, dimensionada para satisfacer la demanda anualizada correspondiente a un período de cinco años (período de fijación tarifaria). Estos costos corresponden a los costos de inversión y operación de un proyecto de reposición optimizado del prestador (art. 4 de la Ley y art. 24 del Reglamento).

ii. El Régimen de concesiones.

La Ley General de los Servicios Sanitarios (DFL N° 382), y su reglamento, establecen el régimen de concesiones y regulan en términos generales la operación de los servicios. Esta ley se aplica a todas las empresas con más de 500 arranques, sean de propiedad privada o pública¹⁵.

En general, la estructura de la industria permite que una única empresa desarrolle en forma integrada estas actividades, entregándose así la concesión o derecho monopólico a la provisión de los cuatro servicios a una única empresa en un mercado geográfico determinado, sea esta empresa de propiedad pública, privada o mixta¹⁶.

La Ley establece una modalidad de gestión del sector mediante el otorgamiento de concesiones a sociedades anónimas. Estas concesiones pueden ser otorgadas para explotar etapas individuales, con las restricciones establecidas en la ley, o integradas del servicio.

Las concesiones son otorgadas por un tiempo indefinido, mediante decreto del Ministerio de Obras Públicas, y teniendo en cuenta el informe técnico de la Superintendencia de Servicios Sanitarios. El decreto que otorga la concesión contiene las normas y cláusulas relativas al programa de inversiones que debe desarrollar la concesionaria, el régimen de tarifas y las garantías orientadas a asegurar el cumplimiento del programa de inversiones. Le corresponde a la Superintendencia de Servicios Sanitarios la fiscalización jurídica y técnica de dichas concesiones.

El DFL N° 382 establece, además, normas que tienen por objeto impedir la concentración de la propiedad en el sector sanitario, imponiendo restricciones a la participación en la propiedad a nivel de concesiones sanitarias, y entre concesiones sanitarias y empresas de servicios públicos que sean monopolios naturales de distribución eléctrica o de telefonía local.

¹⁵ Disponible en: http://www.sepchile.cl/fileadmin/ArchivosPortal/SepChile/Documentos/Publicaciones/libro_modernizacion.pdf (Septiembre 2015).

¹⁶ Disponible en: <http://fen.uahurtado.cl/wp-content/uploads/2010/07/inv167.pdf> (Septiembre 2015).

Aspectos regulados por el D.F.L. MOP N° 382/88:

- Procedimiento de solicitud y adjudicación de las concesiones (arts. 12 al 21).
- Normas generales a que estará sujeta la explotación de los servicios sanitarios.
- Obligatoriedad de servicio dentro del territorio operacional (art. 33).
- Incorporación de nuevas áreas mediante licitación o ampliación de la concesión existente más cercana a la nueva área (art. 33).
- Obligación del prestador de controlar la calidad del servicio suministrado (art. 34).
- Obligación del prestador de garantizar la continuidad y calidad de los servicios (art. 35).
- Derechos del prestador que dan lugar a obligaciones de los usuarios (art. 36).
- Relación entre concesionarias de distribución y recolección y concesionarias de producción o disposición (Capítulo II, Grandes consumidores, DFL N°382/88).
- Supervigilancia y control de la Superintendencia (art.55 DFL N°382/88).
- Modificación del Plan de Desarrollo (art.58 DFL N°382/88).
- Restricciones a la propiedad de las empresas (art.63, 64 y 65 DFL N°382/88).

iii. Rol del SEP, ECONSSA S.A. y Aguas del Valle S.A. en el contrato de transferencia del derecho a explotación de las concesiones sanitarias de la Región de Coquimbo

1. Sistema de Empresas SEP¹⁷.

El SEP es un "Comité creado por la Corporación de Fomento de la Producción -CORFO- como organismo técnico asesor del Estado, en relación a la evaluación de la gestión y del gobierno corporativo de las empresas del sector estatal, que se relacionen con el Gobierno a través de los distintos Ministerios y siempre que sea expresamente requerido para ello, de acuerdo al artículo 6, letra a) del DFL N° 211, de 1960, que junto a la Ley N° 6.640 y su Reglamento, contenido en el DS. N 360, de 1945, del Ministerio de Economía y el artículo 2 de la Ley N° 19.081 constituyen la normativa orgánica de CORFO"¹⁸.

El SEP no posee personalidad jurídica propia, sin embargo, puede celebrar contratos y tiene RUT otorgado por del Servicio de Impuestos Internos¹⁹.

Las principales funciones y atribuciones del SEP tienen relación con el Gobierno Corporativo de las empresas que forman parte del sistema, operando como organismo técnico asesor del Estado en determinadas materias²⁰.

El SEP concentra las decisiones y representación que al Estado le compete como dueño y a CORFO como accionista en ciertas empresas del sector estatal, entregando orientaciones y lineamientos generales, velando por el cumplimiento de los objetivos particulares de cada una de ellas, y facilitando a éstas compartir sus experiencias y aprendizajes particulares y el desarrollo de sinergias cuando ello sea posible²¹.

¹⁷ Disponible en: http://www.sepchile.cl/nuestra-organizacion/quienes-somos/?no_cache=1 (Septiembre 2015).

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Disponible en: http://www.sepchile.cl/nuestra-organizacion/quienes-somos/?no_cache=1 (Septiembre 2015).

²¹ *Ibid.*

El Sistema de Empresas SEP es un holding que agrupa a 22 empresas cuyo propietario o accionista es el Estado de Chile, evaluando su gestión estratégica. Estas compañías proporcionan servicios a lo largo del país, en los rubros transporte, portuario y servicios básicos. Asimismo, el SEP representa los derechos de CORFO como accionista minoritario, sin evaluar la gestión de Aguas Andinas S.A., Empresa de Servicios Sanitarios del Bio-Bío S.A. (Essbío S.A.), ESVAL S.A. y Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos S.A. (ESSAL S.A.). El SEP busca la excelencia en las empresas bajo su influencia, permitiendo al Estado de Chile maximizar el cumplimiento de su servicio a las necesidades y bienestar de todos los habitantes del país.

2. ECONSSA S.A.

ECONSSA CHILE S. A. es la empresa concesionaria de servicios sanitarios en la que se fusionaron las ex empresas sanitarias de CORFO (ESSAT, ESSAN, EMSSAT, ESSCO, ESSAM, ESSAR, EMSSA Y ESMAG), las cuales, de acuerdo a la política del Estado de incorporar la participación de sector privado a la industria sanitaria, transfirieron los derechos de explotación de sus concesiones sanitarias²².

La Empresa Concesionaria de Servicios Sanitarios S.A. (Econssa Chile S.A.), es parte del holding de empresas del SEP. Su propiedad pertenece en un 99% a CORFO y el 1% restante pertenece al Fisco y su misión es "garantizar a la comunidad el acceso al agua potable y a servicios sanitarios de calidad, en forma sustentable, con énfasis en las regiones en las que tiene concesiones"²³.

Fue constituida el año 1990 y tiene por función principal el control del cumplimiento de nueve contratos que el Estado de Chile suscribió con empresas operadoras privadas entre el año 2001 y el año 2007, mediante los cuales transfirió el derecho de explotación de concesiones sanitarias ubicadas en diversas regiones del país.

Mediante estos contratos, los operadores asumieron por un período de 30 años, los derechos y obligaciones de las concesiones sanitarias, entre otros, prestar servicios sanitarios en las condiciones establecidas por la legislación y cobrar tarifas por estos servicios. Para estos efectos, se entregó en comodato a nueve empresas privadas, la infraestructura sanitaria correspondiente a las concesiones de propiedad de ECONSSA CHILE S.A., distribuidas en ocho regiones del país.

Además de la función principal de controlar el cumplimiento de los contratos señalada más arriba, ECONSSA CHILE S.A., realiza las siguientes actividades²⁴:

- Administra y controla el contrato de operación del sistema de tratamiento de aguas servidas de Antofagasta.

- Gestiona las contingencias legales, algunas de las cuales se encontraban pendientes a la fecha de transferencia en cada una de las empresas fusionadas.

- Gestiona la venta de activos prescindibles (terrenos y edificios), que no se traspasaron en comodato a los operadores privados.

- Gestiona los recursos financieros provenientes de la transferencia del derecho de explotación y excedentes generados con posterioridad.

A diciembre 2014, la empresa ha entregado al Estado dividendos por distribución de utilidades, según el siguiente detalle²⁵:

²² Disponible en: <http://www.econssachile.cl/index.php/quienes/objetivos> (Septiembre 2015).

²³ Disponible en: <http://www.econssachile.cl/> (Septiembre 2015)

²⁴ Disponible en: <http://www.econssachile.cl/> (Septiembre 2015)

Año 2013: M\$ 9.866.303.

Año 2014: M\$ 2.973.087.

3. Aguas del Valle S.A.²⁶

Fue constituida el 4 de diciembre de 2003 con el fin de explotar, a partir del 22 de diciembre del mismo año, las concesiones sanitarias de la Región de Coquimbo, de las cuales era titular ESSCO S.A. (Empresa de Servicios Sanitarios de Coquimbo), hoy ECONSSA CHILE S.A.

La Compañía fue conformada por ESVAL S.A. y Servicios Sanitarios Las Vegas Ltda., en un 99% y 1% respectivamente, del capital suscrito y pagado de la Sociedad. Luego de un proceso de licitación internacional, ESVAL S.A. se adjudicó el 25 de noviembre de 2003 el derecho de explotación de las referidas concesiones, por un período de 30 años y por un monto de UF 3.177.000, IVA incluido.

ESVAL S.A. es una sociedad anónima abierta controlada por Inversiones OTPPB Chile II S.A. (94,19%), y Mareco Holdings Corp. (0,02%). Con fecha 21 de diciembre de 2009, Westwater Investments Limited vendió el total de su participación accionaria en Esval a la sociedad Mareco Holdings Corp., suscribiendo ésta última un pacto de accionistas con Inversiones OTPPB Chile III Limitada. En virtud de lo anterior, las referidas sociedades son actualmente los controladores de ESVAL.

En julio de 2011, la Corporación de Fomento de la Producción (CORFO), vendió parte de su participación en ESVAL, donde Inversiones OTPPB Chile III Ltda., adquirió 3.654.310.102.023 acciones Serie C y Mareco Holdings Corp., 913.805.977 acciones Serie A, quedando ambas con un 94,2% del total de las acciones emitidas por la Compañía²⁷.

4. Contrato de transferencia del derecho a explotación de las concesiones sanitarias entre ECONSSA S.A. y Aguas del Valle S.A.

Tal como se indicó, Aguas del Valle S.A. fue constituida con el fin de explotar las concesiones sanitarias de la región de Coquimbo. Esto luego que, en un proceso de licitación internacional, ESVAL S.A. se adjudicó el 25 de noviembre de 2003 el derecho de explotación de las concesiones sanitarias la región de Coquimbo, de las cuales era titular ESSCO S.A., hoy ECONSSA CHILE de S.A., por un período de 30 años y por un monto de UF 3.177.000, IVA incluido²⁸.

El 22 de diciembre de 2003 se firmó entre ECONSSA S.A. y Aguas del Valle S.A., un Contrato en el cual la empresa estatal cede y transfiere el Derecho de Explotación de las Concesiones Sanitarias de la Región de Coquimbo, a la empresa Aguas del Valle²⁹.

Los principales aspectos incluidos en el contrato son los siguientes³⁰:

- **Plazo:** 30 años a contar de la fecha del respectivo contrato. Al término del plazo, el derecho de explotación y los bienes afectos entregados en comodato, vuelven a la empresa estatal.

²⁵ Ibid.

²⁶ Disponible en:

http://portal.aguasdellvalle.cl/wp-content/uploads/2015/04/Memoria_Aguas_Del_Valle_2014.pdf

²⁷ http://portal.aguasdellvalle.cl/wp-content/uploads/2015/04/Memoria_Aguas_Del_Valle_2014.pdf (Septiembre 2015)

²⁸ Disponible en: http://www.econssachile.cl/pdf/Contratos_Operadores/AdV.pdf (Septiembre 2015)

²⁹ Ibid.

³⁰ Ibid.

		Población Mirasol de Algarrobo					
(4)	14	Comunidad Balneario Brisas de Mirasol	V	SI	SI	SI	SI
(4)	15	Corporación Balneario Algarrobo Norte	V	SI	SI	SI	SI
(5)	16	E.A.P. Los Molles S.A.	V	SI	SI	SI	SI
(2)	17	Sociedad Agrícola y Servicios Isla de Pascua S.A.	V	SI	SI	SI	SI
	18	Inmobiliaria Norte Mar S.A.	V	SI	SI	SI	SI
	19	Lago Peñuelas S.A.	V	SI	x	x	X
	20	ESSBÍO S.A.	VI y VIII	SI	SI	SI	SI
(3)	21	Nuevosur S.A.	VII	SI	SI	SI	SI
	22	Cooperativa Comuna de Sagrada Familia Ltda.	VII	SI	SI	SI	SI
	23	Aguas del Centro S.A.	VII	SI	SI	SI	SI
	24	Cooperativa de la Comunidad Maule Ltda.	VII	SI	SI	SI	SI
	25	Cooperativa de la Comunidad de Sarmiento Ltda.	VII	SI	SI	SI	SI
	26	Aguas San Pedro S.A.	VII VIII RM y X	SI	SI	SI	SI
(3)	27	Aguas Araucanía S.A.	IX	SI	SI	SI	SI
	28	Aguas Quepe S.A.	IX	SI	SI	SI	SI
	29	Empresa de Servicios Sanitarios de Los Lagos ESSAL S.A.	X y XIV	SI	SI	SI	SI
(3)	30	Aguas Patagonia de Aysén S.A.	XI	SI	SI	SI	SI
(3)	31	Aguas Magallanes S.A.	XII	SI	SI	SI	SI
	32	Aguas Décima S.A.	XIV	SI	SI	SI	SI
	33	Aguas Andinas S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
	34	Aguas Cordillera S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
	35	Aguas Manquehue S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
	36	Sembcorp Aguas Chacabuco S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
	37	Sembcorp Aguas Lampa S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
	38	Servicio Municipal de Ap y AIC. de Maipú SMAPA	RM	SI	SI	SI	SI
	39	Sembcorp Aguas Santiago S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
	40	Aguas Santiago Poniente ASP	RM	SI	SI	SI	SI

	S.A.					
41	Comunidad de Servicios Remodelación San Borja COSSBO	RM	SI	SI	x	X
42	Empresa de AP Lo Aguirre Emapal S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
43	Explotaciones Sanitarias ESSA S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
44	Empresa particular de AP y ALC La Leonera S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
45	Melipilla Norte S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
46	Alberto Planella Ortiz Servicio de AP Santa Rosa del Peral S.A.	RM	SI	SI	SI	X
47	Servicios Sanitarios Larapinta Selar S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
48	Empresa de Servicios Sanitarios Lo Prado SEPRA S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
49	Novaguas S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
50	Huertos Familiares S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
51	Aguas de Colina S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
52	BCC S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
53	Servicios Sanitarios de la Estación S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
54	Empres de Agua Potable Izarra de lo Aguirre S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
55	Servicios Sanitarios Llanos del Solar S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
56	Sanitaria Aguas Lampa S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
57	Aguas de Las Lilas S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
58	Aguas Santiago Norte S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
59	Servicios Sanitarios Santa Filomena S.A.	RM	SI	SI	SI	SI
60	Servicios Sanitarios El Molino Uno y Cía Ltda.	V	SI	SI	SI	SI

Fuente: Superintendencia de Servicios Sanitarios

Notas

- (1) Empresa estatal que mantiene la titularidad de las concesiones pero que ha transferido el derecho de explotación de sus concesiones a otras empresas privadas (indicadas en la nota 3) con excepción del correspondiente a tratamiento de aguas servidas de la ciudad de Antofagasta.
- (2) Servicios prestados en condiciones especiales para efectos de tarifas, según RESOLUCIÓN SISS N°72/00.

- (3) Empresas que ostentan los derechos de explotación de la concesión mientras que la titularidad se mantiene en la empresa estatal ECONSSA.
- (4) Empresas operadas por ESVAL según acuerdo contractual y mandato.
- (5) Las Concesiones se encuentran caducadas y están bajo administración provisional. Para su licitación pública.

Fuente: SISS.

IV. LO SUSTANCIAL DE LO EXPUESTO POR LAS PERSONAS ESCUCHADAS EN RELACION CON LAS MATERIAS INVESTIGADAS.

Con el propósito de una mejor comprensión de la investigación encomendada a esta Comisión, se ha estimado pertinente hacer un desarrollo temático en relación con los hechos acaecidos.

Cada uno de estos ejes temáticos se aborda y fueron identificados, en relación con el mandato encomendado y, en particular, a la luz de las declaraciones e intervenciones tanto del señor Ministro de Obras Públicas, como de los funcionarios públicos e invitados a esta Comisión, que se asumen como los elementos básicos recogidos en el debate y discusión que se dio en el trascurso del desarrollo de sus sesiones, y que son los siguientes: institucionalidad sanitaria en el país y rol de los órganos del Estado en materia de concesiones sanitarias; escenario hídrico de la zona centro norte del país; respuestas de los órganos del Estado y de la empresa Aguas del Valle ante los eventos sanitarios en cuestión; Norovirus; plan de Desarrollo e inversiones de la empresa Aguas del Valle; sanciones en contra de la empresa Aguas del Valle; compensación a los afectados; caducidad de la concesión; empresas relacionadas y Negocios no regulados; participación ciudadana y fijación de tarifas; agua Potable Rural, y plantas Desaladoras y fuentes hídricas alternativas.

INSTITUCIONALIDAD SANITARIA EN EL PAÍS. ROL DE LOS ÓRGANOS DEL ESTADO EN MATERIA DE CONCESIONES SANITARIAS.

SEÑOR ALBERTO UNDURRAGA, MINISTRO DE OBRAS PÚBLICAS.

Precisó que el órgano público fiscalizador en materia sanitaria, la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), fue establecido en la Ley N° 18.902, y su configuración institucional no difiere de las otras superintendencias, es decir, cuenta con atribuciones regulatorias, fiscalizadoras, sancionadoras e interpretativas del sector.

Se trata de una institución autónoma, funcionalmente descentralizada, con patrimonio y personalidad jurídica propia, y se relaciona con el gobierno a través del Ministerio de Obras Públicas.

Por su parte, al Ministerio de Obras Públicas le corresponde la participación en los actos públicos que, por su intermedio, requieren un pronunciamiento de orden presidencial, como son los que otorgan las concesiones sanitarias, que requieren de firma del ministro de Obras Públicas aprobando el traspaso de dominio, el derecho de explotarla, su fusión y, cuando corresponda, declarar la caducidad de algún operador por incurrir en causal legal. Todo ello previo informe de la citada Superintendencia.

Destacó que el MOP no imparte instrucciones ni supervisa las acciones que en el marco de su rol regulador, sancionador y fiscalizador de las concesiones

sanitarias ejerce la SISS. No obstante, en su papel de supervigilancia por delegación presidencial, debe conocer y resolver actos públicos en relación con las concesiones en cualquiera de sus etapas; por ejemplo, en la etapa de conceder, ampliar, fusionar, ceder derechos y caducar una concesión; como también de aquellos que por mandato legal deban tramitarse a través del Ministerio de Obras Públicas, como son la aprobación de reglamentos vinculados a esos servicios, las iniciativas de orden legal que interesan al gobierno y a sus autoridades, relacionadas con esas materias. Además, el MOP tiene un rol de coordinación entre los distintos organismos públicos que están relacionados con la cartera de las aguas.

El Ministerio de Obras Públicas tiene, en distintos niveles, relación con la Dirección General de Aguas, la Dirección de Obras Hidráulicas, el Instituto Nacional Hidráulico y la Superintendencia de Servicios Sanitarios, aunque con esta la relación no es de supervisión.

Precisó que en los diversos manuales de emergencia y en normativas aplicables, está definido que en la conformación del COE el Ministro de Obras Públicas tiene dos roles inmediatos: restablecer la conectividad y restablecer lo antes posible el suministro de agua.

Explicó que, desde el momento en que hay conectividad terrestre, se puede llegar con la ayuda, y ese es un rol inmediato. Ejemplificó esta situación con los aluviones de la Tercera y Cuarta Región, donde, en el caso de la primera, ya el día viernes se disponía de conectividad en todos los centros urbanos, y se estaba en proceso de conectar las localidades rurales.

Detalló que otro rol es encabezar en la emergencia los trabajos de restitución del agua como servicio, tanto del agua potable rural como el agua en las áreas concesionadas. Ello se lleva a cabo convocando a los distintos actores en cada uno de sus roles.

El Ministerio de Obras Públicas no tiene ningún rol institucional en Econssa, pues esta es una empresa del Estado, inserta dentro del Sistema de Empresas Públicas (SEP), de la CORFO y del Ministerio de Economía.

Econssa se relaciona con el Ministerio de Economía, específicamente con el Sistema de Empresas Públicas, y constituye la concesionaria de un conjunto de empresas sanitarias que, a su vez, tiene contrato de operación con distintos operadores a los cuales fiscaliza la SISS.

La concesión indefinida es de Econssa, por lo tanto, del Estado y no es razonable que problemas o incumplimientos del operador signifiquen un riesgo en el patrimonio del Estado.

Observó que, ciertamente, el MOP coordina en terreno las acciones ante las emergencias, pero circunscrito a la coordinación natural que debe existir entre organismos del Estado.

Advirtió, sin embargo, que las facultades deben ir acompañadas de presupuestos. Si Econssa tiene 12 o 15 funcionarios, por mucho que se le otorgue facultades legales, no tendrá los instrumentos para hacer los controles de cumplimiento, porque la fiscalización corresponde a la SISS, según lo dispone nuestro ordenamiento jurídico.

Opinó que no es razonable que problemas, deficiencias, mal servicio e incumplimiento del operador, signifiquen un riesgo de patrimonio para el Estado. Se podrá tener un juicio respecto de si los contratos de operación en su momento resguardan o no adecuadamente a Econssa respecto de la operación. Opinó al respecto que, en su momento, esos contratos fueron hechos para atraer inversión privada con un esquema distinto al de venta de paquete accionario, pues este último ha terminado en que el Estado, en el caso de Esvál de Valparaíso, y de Aguas Andinas de Santiago, al vender su patrimonio, recibió un ingreso de caja por una vez, pero posteriormente no dispuso del patrimonio.

Sintetizó señalando que hay un marco regulatorio que separa claramente los roles en el agua potable y en el saneamiento de las aguas servidas, que es muy distinto a lo que, en su momento, era Sendos.

SEÑORA MAGALY ESPINOSA SARRIA, SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS.

Precisó que la SISS es un organismo público descentralizado, que se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Obras Públicas.

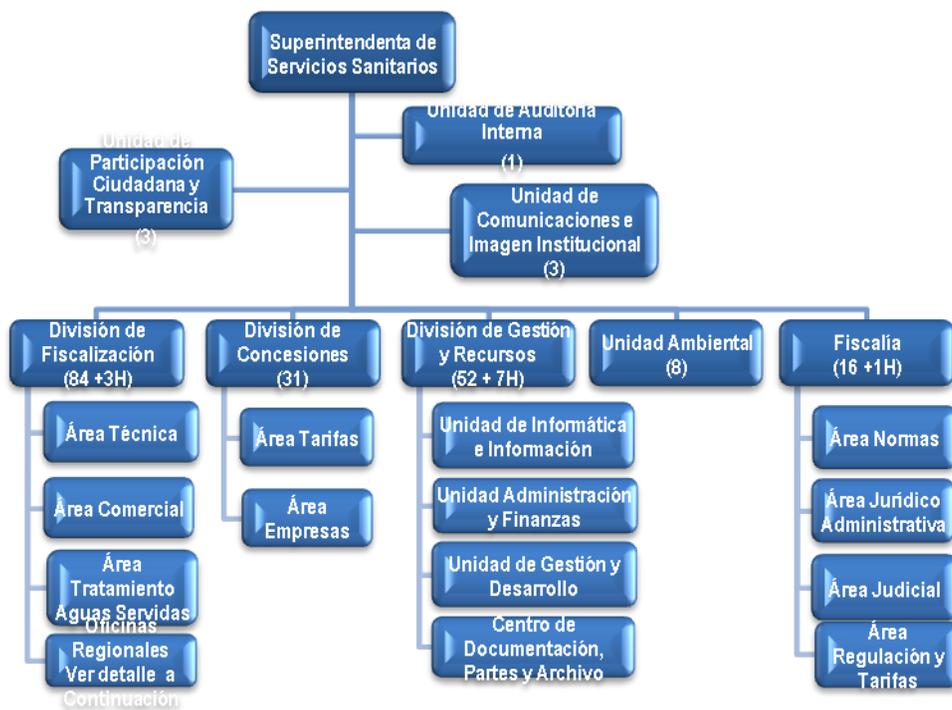
Debe cumplir la labor fiscalizadora de los servicios públicos de agua potable y de recolección y tratamiento de las aguas servidas. Los límites de esa actividad de fiscalización están dados por la legalidad, por el control jurisdiccional y administrativo (pues está sujeta a los tribunales de Justicia y a la Contraloría General de la República), y por los criterios de proporcionalidad entre las medidas que decreta y lo que protege.

La actividad fiscalizadora se encuentra definida en el artículo 2° de la Ley N° 18.902, el que dispone que “Corresponderá a la Superintendencia de Servicios Sanitarios la fiscalización de los prestadores de servicios sanitarios, del cumplimiento de las normas relativas a servicios sanitarios y el control de los residuos industriales líquidos vinculados a esas prestaciones”.

Esas facultades fiscalizadoras se manifiestan a través de: a) Poder de regulación: dicta órdenes, instrucciones y circulares e interpreta la normativa sectorial; b) Poder de fiscalización: actividad material de la Superintendencia, a través de control directo, autocontrol y auditorías de fiscalizaciones directas; c) Poder de autorización: de los planes de desarrollo, informes de adjudicación de concesiones, de cargos tarifarios, de alzamiento de suspensión de tarifas; d) Poder de sanción: aplicación de multas y, en casos extremos, proponer la caducidad de las concesiones al Presidente de la República; e) Rol de fijación tarifaria: desarrollo de estudios tarifarios y elaboración de Decretos Tarifarios que proponen al Ministro de Economía, Fomento y Turismo.

Explicó que la Superintendencia de Servicios Sanitarios tiene una dotación de 201 funcionarios y orgánicamente cuenta con una División de Fiscalización; una División de Concesiones, que consta del Área de Tarifas, encargada de regulación y fijación de tarifas, más la fijación de la revisión de los planes de desarrollo y de los territorios operacionales, el otorgamiento de concesiones; una División de Gestión y Recursos, con una Unidad de Informática e Información, una Unidad de Administración y Finanzas, una de Gestión y Desarrollo, y el Centro de Documentación, Partes y Archivo. Existe también una Unidad Ambiental, y una Fiscalía, que consta de las áreas de Normas, Jurídico Administrativa, Judicial y Regulación y Tarifas.

Estructura orgánica de la Superintendencia de Servicios Sanitarios



Informó que dentro de la dotación de personal, 84 funcionarios prestan servicios en la División de Fiscalización; 31 en la División de Concesiones; 52 en la División de Gestión y Recursos; 8 en la Unidad Ambiental, y 16 en Fiscalía.

(*) Dotación 201, jubilación.

ESTAMENTO	FUNCIONARIOS
Jefe de Servicio	1
Directivo	3
Profesional	63
Fiscalizador	91
Administrativo	38
Auxiliar	3
Total efectivo	199 (*)
Honorarios	11

dos vacantes por

Detalló que, dentro de la División de Fiscalización se encuentra la distribución en regiones, con una oficina en cada capital regional del país.

OFICINAS REGIONALES	FUNCIONARIOS (Incluye a: jefe de la oficina regional, ejecutivo de atención de la oirs y, en algunos casos, una persona a honorarios)	NÚMERO DE VEHÍCULOS	Nº DE SERVICIOS DE AP	POBLACIÓN ABASTECIDA (HAB.)
Arica y Parinacota	3	1	1	216.465
Tarapacá	3	1	9	325.811
Antofagasta	3	1	7	607.342
Atacama	5	1	10	284.459
Coquimbo	4	1	25	648.024
Valparaíso	7	1	57	1.641.973
Metropolitana	7	3	58	7.693.923
O'Higgins	4	1	34	709.973
Maule	4	1	35	719.410
Bío-Bío	6	1	58	1.874.785
Araucanía	5	1	38	644.588
Los Ríos	3	1	12	261.230
Los Lagos	6	1	34	620.872
Aysén	3	1	8	89.868
Magallanes	3	1	3	154.109
Total	66	17	389	16.492.832

En regiones un poco más grandes, como Coquimbo, se cuenta con dos fiscalizadores, pues en mayo de este año se logró trasladar a otro fiscalizador y aumentar a cuatro el total de funcionarios. En las regiones de Valparaíso, Metropolitana y Biobío, que son muy amplias, se dispone de siete funcionarios. Con esa dotación se atiende un total de 389 servicios totales en todo el país y a una población abastecida de 16.492.832 de habitantes. El resto dispone de abastecimiento por Agua Potable Rural (APR).

Puntualizó que cada empresa sanitaria tiene un servicio que atiende una localidad. Un servicio se entrega cuando existe un sistema productivo común. Por ejemplo, en Coquimbo se cuenta con 25 servicios de agua potable por una empresa.

Graficó que si se divide el presupuesto de la Superintendencia, el costo sería de \$600 al año por habitante. Si se compara con el presupuesto de otras superintendencias, la de Servicios Sanitarios es una de las que tiene menor presupuesto.

Mencionó las principales funciones de la Superintendencia, identificando: a) División de Fiscalización: fiscaliza todos los aspectos de calidad de servicio de las empresas sanitarias que están normados; b) División de Concesiones: estudios tarifarios, planes de desarrollo y otorgamiento de nuevas áreas de concesiones; c) Fiscalía:

responsable de la legalidad de los actos de la Superintendencia, conduce los procesos sancionatorios y la defensa judicial de las decisiones administrativas de la Superintendencia; d) Unidad de Transparencia y Participación Ciudadana: procesos de atención ciudadana de todas las consultas y reclamos que se reciben y conduce la relación con las organizaciones sociales; e) Unidad Ambiental: control de las descargas de residuos industriales líquidos al alcantarillado, pronunciamientos en el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental y la fiscalización por el convenio de encomendación de la Superintendencia del Medio Ambiente de los establecimientos industriales; f) División de Gestión y Recursos: concentra todas las áreas de apoyo, tales como Informática, Información, Administración, Gestión de Personas, Control de Gestión, Documentación, Contabilidad y Finanzas; g) Unidad de Comunicaciones; y h) Unidad de Auditoría Interna.

En cuanto al sector sanitario que la Superintendencia fiscaliza, está compuesto por 61 empresas concesionarias. En la Cuarta Región existen cuatro: Aguas del Valle, la principal; Alser, una empresa pequeña que está interconectada con Aguas del Valle; Esssi, que atiende Pichidangui, y Eseto, que atiende Totoralillo.

ATRIBUTOS	NACIONAL	IV REGIÓN
N° empresas concesionarias	61	4 ⁽¹⁾
N° de localidades atendidas	366	24
N° de clientes ⁽²⁾	5.000.449	215.308
Población abastecida ⁽²⁾	16.492.832	648.024
Longitud de red AP (Km) ⁽³⁾	44.030	2.351
Longitud de red AS (Km) ⁽³⁾	32.154	1.861
N° Captaciones AP ⁽³⁾	1.825	136
N° Plantas de tratamiento AP ⁽³⁾	213	9
N° Plantas de tratamiento AS ⁽³⁾	279	23

1. Aguas del Valle, ALSER, ESSSI y ESETO.
2. Clientes y Población obtenida del informe de coberturas 2014.
3. Datos obtenidos de la Nueva Base de Infraestructura actualizada a diciembre del 2014.

Puntualizó que la SISS ejerce su rol normativo y fiscalizador a través de requerimientos de información, que corresponden a 35 protocolos de información, los que se reciben en forma mensual, trimestral y anual. Ejemplificó que los mensuales son la facturación, la cobranza, los niveles de captaciones de agua potable, los controles de facturación, el control de plantas de tratamiento, los indicadores de calidad de servicio, el sistema de calidad de agua potable, el sistema de facturación de clientes y coberturas.

Con esos 35 protocolos la Superintendencia puede también elaborar indicadores de calidad de servicio y disponer de un análisis del desempeño de la empresa sanitaria.

Se refirió luego a las herramientas de fiscalización:

- Proceso de autocontrol, que es la evaluación de calidad de servicio que hace la propia empresa, la que, al transparentar sus procesos a través de un protocolo establecido por la Superintendencia, permite compartir y analizar la información.
- Controles paralelos, consistentes en la validación de la información entregada por la empresa, principalmente en cuanto a la calidad del agua potable.
- Auditorías de información, las cuales están focalizadas en validar información a través de contratos externos, con auditores expertos en calidad del agua potable, continuidad, presiones y facturación.
- Planes especiales de fiscalización por sequía y cambio climático, como asimismo por terremotos.
- Atención de clientes.
- Fiscalizaciones directas y atención de denuncias.

Las empresas sanitarias deben remitir anualmente el autocontrol de los planes de desarrollo, donde se considera el avance físico de todas las obras contempladas a ejecutarse dentro del año, así como el avance de las obras rezagadas.

El programa de fiscalización de los Planes de Desarrollo involucra dos subprocesos perfectamente predefinidos. El primero es el subproceso de validación de la información del autocontrol de los Planes de Desarrollo a nivel central. Así, del análisis efectuado por la SISS en el nivel central, se determinan los grados de cumplimiento o incumplimiento, procediendo a la aplicación de las sanciones en los casos de atrasos injustificados, con un avance físico menor a un 70%, evaluándose, además, la importancia y trascendencia de la obra no construida. Insistió en que la empresa debe informar en su autocontrol anual entregado a la Superintendencia, todas las obras a ejecutarse dentro del año a fiscalizar, además de todas aquellas obras rezagadas de ejecución de años anteriores, hasta que estas terminen de materializarse. Por lo tanto, si una obra ha sido sancionada por incumplimiento a los Planes de Desarrollo en un determinado año y la empresa la sigue informando con atraso al año siguiente, esta obra será nuevamente sancionada.

El segundo subproceso de validación en terreno de la información de autocontrol de Planes de Desarrollo, validación que se efectúa en terreno por profesionales de la Superintendencia a una muestra del total de obras y tiene por objeto comprobar que la información proporcionada por la empresa sanitaria en sus informes de autocontrol sea fidedigna.

Con esas herramientas, los principales procesos de fiscalización son:

- Planes de Desarrollo, a través del autocontrol y validación en terreno.
- Calidad del agua potable, acreditando a laboratorios, dictación de manuales de métodos de ensayo y realización de controles paralelos, contratados con laboratorios. Asimismo, se ejecuta una serie de procesos en forma de control de la información. Todo eso se complementa con fiscalizaciones en terreno a través de la oficina comercial.

Las acciones de fiscalización a la Empresa Aguas del Valle, a través del sistema de autocontrol, han permitido efectuar 2.803 controles paralelos durante 2015, llegando a 26.803 análisis en todo el país durante el primer semestre. Durante 2014 se aplicaron 48.454 autocontroles de sus servicios de agua potable.

El sistema de control de la información y de protocolos de información se valida y complementa con las fiscalizaciones en terreno, para lo cual la oficina regional, fortalecida a veces con equipos de otras regiones o de Santiago, realiza fiscalizaciones directas. Por lo tanto, la Superintendencia ha realizado 188 fiscalizaciones en la Región, es decir, 5,2 fiscalizaciones semanales en terreno, durante 2015.

Los procesos de control y de fiscalización, con la actual dotación de la Superintendencia, necesariamente se complementan con información, con laboratorios y con visitas a terreno. Por lo tanto, la esencia es validar la información, focalizarla y seleccionar dónde se va a terreno, porque es imposible tener a un funcionario en cada instalación.

Relató que desde 1990 opera un régimen de concesión para cada uno de los servicios del ciclo sanitario, a saber, la producción de agua potable, su distribución, la recolección de aguas servidas, y la disposición y tratamiento de estas últimas.

Existe una división de roles en que hay un ejecutor y un fiscalizador. Los ejecutores son los concesionarios, que constituidos como sociedades anónimas son dueños o explotadores de las concesiones. La concesión en dominio es indefinida, mientras que la concesión en explotación es a plazo determinado por las partes. Por su parte, la fiscalización la realiza la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

La legislación sanitaria vigente establece un régimen concesional para la explotación de los servicios públicos sanitarios en sus cuatro fases, al cual necesariamente están sujetos en su calidad de servicios monopólicos regulados por la Superintendencia.

Se prevén dos figuras jurídicas o títulos, en virtud de los cuales se puede establecer, construir y explotar dichos servicios. Estos son de titular o concesionario y el de explotador de la concesión.

Citó el DFL N° 382, del Ministerio de Obras Públicas, en sus artículos 7° y 32, que señalan: Artículo 7°: “La concesión tiene por objeto permitir el establecimiento, construcción y explotación de los servicios públicos indicados en el número 1 del artículo 1° de esta ley. El plazo por el que se otorga la concesión es indefinido, sin perjuicio de su caducidad, de conformidad a lo establecido en la ley.

Las concesiones o parte de ellas, podrán ser objeto de cualquier acto jurídico en virtud del cual se transfiera el dominio o el derecho de explotación de la concesión”.

Por su parte, el artículo 32 señala que: “En el caso de transferencia del dominio o del derecho de explotación de una concesión y siempre que ésta sea autorizada conforme al inciso precedente, el adquirente deberá cumplir con las condiciones exigidas en esta ley a las concesionarias de servicio público. La transferencia deberá constar en escritura pública y subinscribirse al margen de la inscripción en el registro a que se refiere el artículo 19°. La transferencia del derecho de explotación, implica la entrega total de la gestión del servicio siendo responsables quien explote la concesión sanitaria y el titular de la misma. El traspaso del derecho será temporal”.

En cuanto al explotador sanitario, indicó que el artículo 85 del Reglamento establece que la transferencia del dominio de las concesiones se hace con sus obligaciones, es decir, planes de desarrollo, garantías y nivel tarifario vigente.

Así, según el artículo 87, corresponde al titular del derecho de explotación la total gestión del servicio y la relación directa con los usuarios y la Superintendencia, sin perjuicio de la responsabilidad conjunta que, conforme a la ley, tiene aquél y el titular de la concesión.

Posteriormente, el artículo 89 sostiene que los procesos de fijación tarifaria se seguirán entre la SISS y el titular del derecho de explotación de la concesión.

El artículo 90 dispone que el adquirente del derecho de explotación asume todos los derechos y obligaciones que la legislación sanitaria establece para los concesionarios de servicios sanitarios y queda sometido a las órdenes, instrucciones, requerimientos de información y otras que haya impartido o imparta la entidad normativa, todo lo cual se entiende, sin perjuicio de las obligaciones que correspondan al dueño de la concesión.

Sobre la responsabilidad conjunta, el artículo 86 señala que “el dueño de la concesión continuará siendo responsable de las obligaciones que emanan de su calidad de concesionario, sin perjuicio de ejercer las acciones que correspondan en contra del que ejerce el derecho a la explotación del mismo servicio.”

El artículo 87 establece que “corresponde al titular del derecho de la explotación la total gestión del servicio y la relación directa con los usuarios y la Superintendencia, sin perjuicio de la responsabilidad conjunta que, conforme a la ley, tiene aquél y el titular de la concesión.”

Respecto de la aplicación, afirmó que en una operación normal de la concesión opera una especie de subrogación, en que el explotador pasa a ocupar el lugar del concesionario, con todos sus derechos y obligaciones.

El titular de la concesión, cuyos derechos de explotación fueron cedidos, queda en un rol de supervigilancia respecto del explotador.

En la práctica, la responsabilidad conjunta del prestador durante el funcionamiento queda supeditada a la fortaleza y a la existencia del contrato de transferencia de derechos de explotación entre el dueño de la concesión y el explotador. En este caso, Econssa con Aguas del Valle.

Frente a una consulta del diputado señor Lemus acerca de la institucionalidad del sector, indicó que la Superintendencia tiene un diagnóstico sobre el sector y su desarrollo durante estos años de marco regulatorio, y sobre la base de ello advierte aspectos que deben tener alguna consideración legal, tales como: fortalecer las facultades de la Superintendencia en la dirección de las inversiones que comprometen las empresas en sus Planes de Desarrollo; una mayor definición de la responsabilidad conjunta de la relación dueño-explotador; una mayor incidencia de la autoridad en la aprobación de traspasos de la explotación; las multas deben ser revisadas en aquellas infracciones por afectación a la calidad de los servicios que tienen un tope de 50 UTA, cuando resulta ser que el 80% de las sanciones son por esta causa; dar condiciones legales para ampliar territorios en armonía con áreas urbanas y con la posibilidad de interconexión con empresas sanitarias existentes; participación ciudadana; aspectos de la fijación tarifaria y otros.

En concreto, aseguró que a la fecha, se encuentran elaboradas las siguientes proposiciones de modificaciones al marco regulatorio.

En lo legal, respecto del régimen sancionador de la Superintendencia, considera un incremento de las multas, particularmente en los aspectos que presentan una mayor ocurrencia, calidad y continuidad de los servicios, a la vez que se establecen mecanismos y criterios para determinar de un modo objetivo la cuantía de las multas, en armonía con la Ley Orgánica de la Superintendencia de Medio Ambiente.

Asimismo, hay una propuesta de regulación de la comercialización y fiscalización de los materiales a utilizar en las instalaciones sanitarias, velando por su correcta instalación y porque los productos cumplan con la normativa técnica, que se asimila a las normas de la Superintendencia de Electricidad y Combustible.

En lo reglamentario se ha trabajado en la modificación del reglamento de instalaciones domiciliarias de agua potable y alcantarillado, que considera plazos y mayor regulación al procedimiento de recepción de las instalaciones y enrolamiento de los nuevos usuarios; exigencias técnicas acordes con la normativa actual, normas sobre redes de incendio y cámaras públicas. También, de modo transitorio, mientras se dictan la ley y el Reglamento del Ministerio de Salud, se contempla la posibilidad de reúso de las aguas grises.

Otra modificación es al reglamento de las concesiones sanitarias y explotación de servicios, en la que se destacan normas para la ampliación forzada de concesiones ante ausencia de interesados y reglas sobre la caducidad; descuentos por no prestación de servicios; cortes de suministros; fugas intradomiciliarias; boleta electrónica; normas acerca de la medición y derechos de los usuarios; registro de los reclamos y atención a los clientes; cobros por avisos de corte, suspensión y término de la relación de servicio.

En elaboración se encuentra también una modificación legal y reglamentaria del marco tarifario.

**SEÑOR ERICK CHULAK YÁÑEZ, JEFE OFICINA REGIONAL DE COQUIMBO
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS.**

Respecto de los procesos de fiscalización de la oficina regional, indicó que se define una planificación anual, en acuerdo con el nivel central, con todas las divisiones de la Superintendencia, lo cual queda registrado en un documento de planificación anual supervisado por los niveles centrales.

En los últimos años, la planificación anual de la oficina regional se ha cumplido regularmente, independientemente de todas las comisiones producto de la contingencia y la sequía.

Dentro de los principales procesos de fiscalización están los planes de desarrollo, los planes de sequía, calidad del agua, continuidad de los servicios de agua potable, agua servida y presiones, grifos, colectores, plantas elevadoras, tanto de agua potable como de agua servida, así como las plantas de tratamiento de aguas servidas. Se agrega facturación, indexación de tarifas, control de la medición, factibilidades, participación en terreno en conjunto con los gobiernos regionales, participación en los procesos de sanción, atención de clientes y consultas, y las fiscalizaciones especiales derivadas de las contingencias que se han presentado.

Presentó una tabla resumen respecto de las acciones de fiscalización de la SISS, oficina regional de Coquimbo, de los últimos tres años.

Fiscalizaciones en terreno efectuadas OR trienio 2013-2015

Concepto	2013	2014	2015*
Planes de Desarrollo	19	37	46
Balance Oferta-Demanda	22	22	22
Produccion AP / Sequía	55	71	74
Continuidad Agua Potable	21	21	21
Control Calidad Agua Potable	12	15	27
Grifos	11	9	9
Presiones	21	21	21
Plantas Elevadoras de Agua Potable	9	5	8
Continuidad Aguas Servidas	21	21	21
Colectores Aguas Servidas	9	10	25
Plantas Elevadoras de Aguas Servidas	9	24	20
Plantas de Tratamiento de Aguas Servidas	32	37	57
Controles de PTAS	10	14	3
* al 30/11/2015	251	307	354

Así, en 2013 se realizaron 251 fiscalizaciones; en el 2014, 307 y, al 30 de noviembre del 2015, 354 fiscalizaciones, lo que da un promedio el último año de 8 fiscalizaciones por semana, considerando funcionarios en la oficina de la región.

Atenciones Comerciales efectuadas OR en trienio 2013-2015

Tipo Cierre	2013		2014		2015	
Reclamo - A favor	241	51%	369	53%	254	56%
Reclamo - No a favor	232	49%	326	47%	202	44%
Consultas	24		28		15	
Sin Competencia SISS	7		29		21	
Felicitaciones	1		1			
Credenciales			18		61	
En proceso					112	
	505		771		665	

En relación con las atenciones comerciales a clientes, consultas y reclamos, en los últimos 3 años, existe registro de 505 atenciones en 2013, 771 en 2014 y 665 en lo que va de 2015.

Respecto de los reclamos, en el año 2015 se observa una tendencia al alza. Un 56% se resuelven a favor del cliente y un 44% en contra, por no tener los medios para probar que existe algún incumplimiento de la empresa en el reclamo que se está presentando.

Acerca de las fiscalizaciones de planes especiales, entre el 35% y 40% anual están centradas en los sistemas de producción de agua potable de la región, no solo de Agua del Valle, sino también a la empresa Esssi, en Pichidanguí, y Esseto.

Identificó los principales hitos de fiscalización en terreno de Aguas del Valle, señalando las obras de seguridad para Punitaqui y Combarbalá, los sistemas de sondajes de la Seremi de Coquimbo, nuevas fuentes de abastecimiento para el sistema de Illapel, la captación y conducción desde el río Choapa hasta Illapel, nuevas fuentes en el sistema de Ovalle, filtros en el sistema de Ovalle y nuevas fuentes de los sistemas de El Palqui, Los Vilos y Combarbalá. Todas esas obras son parte del plan de sequía.

Dentro de los hitos más relevantes, las obras instruidas para Illapel producto de los eventos de enero, es decir, las nuevas obras de captación en el dren Álvarez Pérez, a los nuevos sondajes que están operativos y a las obras de captación y conducción del río Choapa al río Illapel, las cuales también están operativas.

En relación con las obras instruidas para Ovalle, están las de captación en el sector de La Chimba, Los Peñones y Costanera, las primeras operativas y las segundas, en fase de construcción; el sistema de filtros de abatimiento, turbiedad y ferromanganeso que están instalados en el sector de Los Peñones, que están en obras de habilitación.

Por otra parte, para el sistema de Pichidanguí, que no es de Aguas del Valle, sino de la empresa Esssi, hay obras de captación, nuevos drenes y norias que son arrendados a particulares, pero que se encuentran operativos; la instalación de una planta de osmosis inversa, la cual está instalada en terreno y en fase de operación y el mejoramiento sustancial de la planta de producción y de los procesos de potabilización de la planta existente.

SEÑOR JUAN CARLOS LATORRE CARMONA, PRESIDENTE DE LA EMPRESA CONCESIONARIA DE SERVICIOS SANITARIOS S.A. (ECONSSA).

En relación al cumplimiento de la misión de **ECONSSA**, aseveró que es una institución que debió haber previsto, en la concepción de la empresa, que el primer período de funcionamiento de los contratos con las sanitarias era una etapa que requería una interlocución distinta a la que tendría lugar diez años después. Ello por cuanto en los primeros años de funcionamiento del contrato, ante cualquier alcance que se le hiciera al concesionario, podría haber respondido que aquello correspondía a la realidad que había recibido. En cambio, al cabo de diez años, en la mayor parte de los contratos cabe una forma de fiscalización y de relación distinta con el concesionario.

En consecuencia, subrayó, Econssa debe hoy velar por una vinculación mucho más estrecha en lo que es el conocimiento del funcionamiento de cada una de las empresas concesionarias, sin perjuicio de que haya otro organismo que cumpla otras funciones, particularmente la Superintendencia de Servicios Sanitarios, llamada a cumplir labores relevantes respecto de la efectividad del servicio para el cliente, como es la calidad del agua.

Indicó que la misión de hoy es asumir roles que probablemente hace 5 o 6 años no se percibían como necesarios. Ejemplificó que en este momento se dispone de estudios en las regiones de Atacama y de Coquimbo para analizar todas las fuentes de

agua posibles; probablemente, en condiciones distintas en cuanto a sequía o en condiciones normales de producción de agua en años anteriores. Eso no aparecía como una exigencia.

Asimismo, se están revisando todos los pozos que se construyeron en distintas épocas, con el fin de conocer dónde están y quiénes los tienen. Manifestó también un juicio crítico de la forma cómo en distintos períodos de nuestra historia, la CORFO veló por aquellas inversiones que se hicieron históricamente en la captación de agua potable, de tal manera que muchas de esas obras eventualmente podrían haber sido rescatadas para un buen uso del sector sanitario en etapas posteriores. Probablemente, acotó, las condiciones de exigencia que había en materia de producción de agua potable y la situación de sequía eran distintas.

En materia de recursos humanos, señaló que Econssa cuenta con una planta de 12 funcionarios, por lo que muchos de los estudios o exigencias que debe cumplir, se realizan contratando expertos externos. Por ello consideró que sería muy positivo un reforzamiento pequeño en personal.

Econssa puede y debe fortalecer su capacidad, no de fiscalización, pero sí de conocimiento exacto de las obras en todo el país y cuándo tienen lugar; así como contar con un equipo que permita ir más allá de la sola observación cuando se produce una situación crítica, es decir, sólo reaccionar.

Agregó que en el plan de trabajo anual existen visitas y revisión, al menos en una oportunidad, de todas las obras físicas de cada una de las empresas concesionarias, lo que se hace a través de un esquema que establece claramente todos los aspectos que deben ser observados.

Hizo también mención que su administración de Econssa ha puesto una disposición mucho más exigente de la que se vio en el pasado, pues este ha sido un período en que han emergido temas como la debilidad de los contratos y la defensa de los recursos públicos.

Observó que existen una serie de aspectos de los contratos que cuando se firmaron probablemente se vieron como una forma de atraer la inversión del sector privado, pero que hoy los hacen débiles para exigir más al inversionista privado.

Advirtió, sin embargo que revisar los contratos exige actuar con mucha prudencia, pues debe conocerse la realidad efectiva de algunas regiones y atender las opiniones de la contraparte, las que a veces son objetivas y otras algo más discutibles.

Distinguió como características de los contratos de transferencia del derecho de explotación las siguientes características:

El Estado, a través de Econssa Chile S. A., mantiene la propiedad de las concesiones y activos, incluidos los derechos de aprovechamiento de aguas.

- El operador reemplaza al concesionario, es decir a Econssa que sigue siendo la dueña de las concesiones, en todas sus obligaciones, deberes y responsabilidades, por un período de 30 años, haciéndose cargo de la gestión integral de las concesiones (Artículo 32 de la ley General de Servicios Sanitarios), debiendo cumplir con la legislación y normativas vigentes frente a los organismos reguladores.
- Econssa entrega en comodato al operador todos los activos, para que este pueda cumplir con las obligaciones que demanda el contrato respectivo.

- El rol de controlador del cumplimiento de la legislación sanitaria y de la operación de las concesiones corresponde a la Superintendencia de Servicios Sanitarios.
- Econssa Chile es la empresa que representa al Estado en su rol de contraparte frente a cada uno de esos contratos.

Precisó que si se analiza la estructura del sistema, se observa a los operadores con una regulación abordada por distintas instituciones, donde la calidad del servicio, las tarifas y el cumplimiento del plan de desarrollo de las inversiones, le corresponde a la Superintendencia de Servicios Sanitarios; el Ministerio de Medio Ambiente vela por las normas medioambientales; la DIRECTEMAR, resguarda el correcto uso del borde costero; SERNAC, en aquello que puede intervenir en defensa de los consumidores; los servicios de Salud, en cuanto a la reglamentación sanitaria; la Superintendencia de Valores y Seguros, para la gestión financiera; la Dirección General de Aguas, para velar que haya un correcto uso de las fuentes de agua que toma el operador. Y Econssa asume la responsabilidad del control de los contratos.

Recordó que para el caso de Aguas del Valle se realizó una licitación pública internacional, con un proceso previo de precalificación de aquellas empresas que presentaran alguna propuesta para obtener la licitación. Ese proceso se inició en abril de 2003.

Fueron entonces precalificadas para postular a la concesión las empresas Aguas Andinas, Consorcio Aguas de La Portada, Consorcio Canal Sacyr, Consorcio Concesionario Aguas del Norte, Consorcio PROAGUA, Consorcio SAUR, ESVAL, INIMA Servicios Europeos del Medio Ambiente, Inmobiliaria Punta de Rieles Limitada e Inversiones CASCAL.

Es decir, subrayó, no fue una negociación directa entre el Estado y una empresa en particular, sino que es el resultado de una licitación, en que la mejor oferta fue propuesta por Esval S.A. y alcanzó a US\$ 90.488.528, por un contrato de 30 años.

SEÑOR HERMAN CIFUENTES, SECRETARIA REGIONAL MINISTERIAL DE SALUD, REGIÓN DE COQUIMBO.

Aseveró que a partir de 2005, a consecuencia de la reforma de la salud, la autoridad sanitaria pasó a constituir un referente desde el punto de vista sanitario ambiental, radicado en la seremi de Salud y cuyo rol es proteger la salud pública en la Región de Coquimbo.

Puntualizó que el agua es un acápite de todas las actividades que desarrolla la autoridad sanitaria. Por lo tanto, aunque es un elemento vital, es solo uno de los tantos elementos que la seremi vigila y para lo cual cuenta con aproximadamente 20 fiscalizadores en la región.

Refirió que el artículo 67 del Código Sanitario establece que “Corresponderá al Servicio Nacional de Salud velar porque se eliminen o controlen todos los factores, elementos o agentes del medio ambiente que afecten la salud, la seguridad y el bienestar de los habitantes en conformidad a las disposiciones del presente Código y sus reglamentos.” Es decir, interpretó, prácticamente todo es en virtud de la salud de la población.

Agregó que dentro de los aspectos específicos, el Código Sanitario faculta a autorizar todos los abastos de agua potable y vigilar los sistemas destinados al consumo humano.

Además, el Decreto N° 735, sobre reglamento de los servicios de agua destinados al consumo humano, regula la calidad que deben tener los abastos y establece las condiciones sanitarias para el diseño y el funcionamiento de estos. Es decir, es una norma específica para los abastos, de cómo los autorizamos y cómo deben ser constituidos y qué calidad deben tener. Dentro de ello, se entrega la facultad de autorizar los abastos de agua potable y vigilar los sistemas denominados para el consumo humano, es decir, todos en general.

Por su parte, el artículo 71 del Código Sanitario establece que “Corresponde al Servicio Nacional de Salud aprobar los proyectos relativos a la construcción, reparación, modificación y ampliación de cualquier obra pública o particular destinada a:

- a) la provisión o purificación de agua potable de una población, y
- b) la evacuación, tratamiento o disposición final de desagües, aguas servidas de cualquier naturaleza y residuos industriales o mineros.

Precisó que, antes de poner en explotación las obras mencionadas, ellas deben ser autorizadas por el Servicio Nacional de Salud.”, y debe entenderse que la autoridad sanitaria desarrolla esas actividades a partir de 2005.

El artículo 72 del mismo texto legal estipula que “El Servicio Nacional de Salud ejercerá la vigilancia sanitaria sobre provisiones o plantas de agua destinadas al uso del hombre, como asimismo de las plantas depuradoras de aguas servidas y de residuos industriales o mineros; podrá sancionar a los responsables de infracciones y en casos calificados, intervenir directamente en la explotación de estos servicios, previo decreto del Presidente de la República.”

Por su parte, el artículo 1° del Decreto N° 735 consagra que “Todo servicio de agua potable deberá proporcionar agua de buena calidad en cantidad suficiente para abastecer satisfactoriamente a la población que le corresponde atender, debiendo, además, asegurar la continuidad del suministro contra irrupciones ocasionadas por fallas de sus instalaciones o de su explotación.”

De igual forma, su artículo 2° establece que “La Secretaría Regional Ministerial de Salud respectiva deberá aprobar todo proyecto de construcción, reparación, modificación y ampliación de cualquier obra pública o particular destinada a la provisión o purificación de agua para el consumo humano.” Es decir, aseguró, no debiera intervenir un proyecto que no sea parte, o no esté conectado, a un servicio público sanitario regido por el Decreto con Fuerza de Ley 382, del MOP.

Asimismo, el artículo 4° de dicho decreto expresa que “Corresponde a la Secretaría Regional Ministerial de Salud respectiva comprobar las condiciones sanitarias de todo servicio de agua potable, vigilar su funcionamiento y hacer cumplir las disposiciones y hacer cumplir las disposiciones del presente reglamento, sin perjuicio de las atribuciones de los Ministerios de Obras Públicas y Transportes y de la Vivienda y Urbanismo.”

Adicionó que dentro de la legislación aparece el Decreto con Fuerza de Ley N° 382, del Ministerio de Obras Públicas, relativo a la Ley General de Servicios Sanitarios, que establece, entre otras disposiciones, que la fiscalización del cumplimiento de las normas relativas a la prestación de los servicios sanitarios, corresponde a la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

También citó un dictamen de la Contraloría General de la República sobre las atribuciones que confiere el Código Sanitario a la seremi de salud. En relación con las aguas y su uso, solo subsisten respecto de los sistemas de provisión y disposición de agua que no constituye el servicio público sanitario, de lo definido en el Decreto con Fuerza de Ley N°382.

Todo lo anterior, acotó, es sin perjuicio de las atribuciones de orden general en materia de salud pública que tienen los Servicios de Salud.

En consecuencia, respecto de la empresa sanitaria, la autoridad de Salud solo es competente para ejercer la vigilancia sanitaria, de forma de evitar riesgos para la población; lo que se centra prácticamente en la claridad del agua.

Para cumplir aquello, mencionó que la autoridad sanitaria, año tras año, desarrolla un programa de vigilancia de los sistemas o del agua potable en general, cuyo objetivo es proteger la salud de la población, prevenir la ocurrencia de enfermedades e intoxicaciones de origen hídrico y minimizar los riesgos para la salud de la población.

Detalló que el programa de vigilancia para el control de los servicios potables que se ha venido desarrollando incluye acciones de inspección, toma de muestras y promoción. Además, se desarrolla en las empresas sanitarias concesionarias, en los comités de APR, que son alrededor de 202 o 203 en la Región, y en los comunitarios, los cuales no están formados formalmente en ese caso. En la Región de Coquimbo se ha dado mayor énfasis en la población rural, ya que es el sector de mayor vulnerabilidad.

A las normas de agua potable que están en el Código Sanitario, al Reglamento N° 735, para los abastos, se agrega la calidad del agua, lo que está normado bajo la Norma Chilena 409, en Libro I, parte 2, que dice relación con los requisitos y con cómo se realiza el muestreo. Además, está el Decreto N° 131, que modifica el Decreto N° 735, en el que se integran los parámetros de estándar de calidad, y el Decreto N° 76, que agrega dos parámetros muy atendibles, como son la turbiedad y la concentración de flúor.

Precisó que dentro del programa de vigilancia se debe realizar el 100% del servicio de agua potable urbano de Aguas del Valle, con tomas de muestras para análisis bacteriológico mensual y análisis físico químico anual en la red de distribución.

Insistió en que el objetivo es proteger la salud de la población, por lo que el énfasis está dado sobre el agua que sale de la llave, y no de las fuentes de agua que surten a estos abastos. Subrayó que no se dispone de competencia ni recursos para hacer un monitoreo en todas las fuentes de agua que tenga la concesionaria.

También se aplica la misma vigilancia en otros servicios, como ESETO (Empresa de Servicios Totoralillo S.A.) y ESSSI (Empresa de Servicios Sanitarios San Isidro S.A.), en las localidades de Totoralillo y Pichidangui, al sur de la Región, y que dice relación con el monitoreo mensual de la calidad físico-química, al igual que lo realizado con Aguas del Valle. También se efectúa monitoreo mensual del 100% de los servicios de la empresa Aguas del Valle, sometido a fluorización lo cual está establecido en una resolución para la propia Aguas del Valle.

Aclaró que los parámetros de la vigilancia son: cloro libre residual; indicadores de calidad microbiológica, *coliformes* totales y *escherichia coli*; calidad química para eventos críticos; contenido de fluoruros en aquellos servicios que tienen una resolución de la autoridad, y parámetros físicos, como color, turbiedad y PH, que es de alta atingencia producto de los hechos que han ocurrido en la Región.

Dentro de ellos hay 24 Servicios, con una población abastecida de 648 mil clientes, cuyos antecedentes fueron recabados en la página de la SISS y de los cuales están repartidos estos exactamente ocho servicios en cada provincia.

Detalló que dentro del programa para 2015, de los 24 servicios se disponía de una toma de muestra de análisis bacteriológico de 792 programados, de los cuales, a septiembre de 2015, se han realizado 700, es decir, 88,4%.

De las muestras de análisis físico-químico, la meta era 396, de la cual ya se han realizado 342; y de las muestras de análisis químico completo, se cuenta con 26 dentro de los servicios, y los números realizados son 14, esto es, 53,8%.

Aclaró que hay una serie de situaciones que determinan si una autoridad sanitaria puede aplicar una sanción, en virtud de atenuantes o bien de un "remuestreo". Por lo tanto, precisó, no significa que tras un primer hallazgo se aplique una sanción, sino que se inicia un proceso y, dentro de aquel, con la debida defensa que tiene la concesionaria, se analiza la posibilidad de sancionar respecto del tema.

SEÑORA MILENKA RAMÍREZ, PROFESIONAL SECRETARÍA MINISTERIAL REGIONAL DE SALUD REGIÓN DE COQUIMBO.

Puntualizó que la Seremi efectúa un monitoreo mensual de la calidad bacteriológica del agua potable. En el caso particular de Ovalle, y como parte del programa normal de monitoreo, independiente de la contingencia producida por las emergencias, durante 2015 se han tomado 74 muestras para análisis bacteriológico. De acuerdo a los resultados de laboratorio, se identificaron dos muestras no conformes respecto de su calidad microbiológica. Sin embargo, reconoció que, respecto del cumplimiento de estándares en el agua suministrada por la empresa, pocas veces se ha constatado hallazgos que configuren una no conformidad.

Diferente es el ámbito de la aplicación de flúor, donde se han detectado más muestras no conformes.

Ante una pregunta del diputado señor Gahona, reiteró que en el aspecto físico-químico, solo han ocurrido desviaciones en el parámetro del flúor. En el periodo de las emergencias en cuestión, de julio y agosto de 2015, se observó alterado el parámetro de turbiedad, que sobrepasó la normativa.

Explicó que la seremi evalúa todas las muestras que se toman en el año, por lo que debe esperarse que termine el periodo en curso para hacer la evaluación final del programa de vigilancia. Acotó que cualquier muestra que arroje un resultado no conforme con la normativa y los protocolos vigentes, es notificada a la empresa sanitaria y se inicia un sumario. De hecho, existen varios procesos de sumario sanitario que se encuentran actualmente en curso y cuyas sanciones derivadas son determinadas y aplicadas por el secretario regional ministerial, a través del Departamento Jurídico.

Concluyó que en términos de calidad del agua, en aspectos físico-químicos y bacteriológicos, en situaciones normales, no existen problemas de gran importancia.

SEÑORA JACQUELINE TORRES DONOSO, PRESIDENTA DE LA ASOCIACIÓN DE FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS (ANFUSSA).

Identificó como los problemas más relevantes en el sector sanitario los siguientes:

- Detrimento progresivo de la calidad del servicio, baja inversión en infraestructura sanitaria, escasa reposición de redes de agua potable y aguas servidas. Señaló que no se asegura el abastecimiento de agua potable en condiciones de sequía; y subsiste un modelo tarifario no vinculante con el nivel de calidad de servicio.

- Consumidor con sensación de desprotección. Ejemplificó que hoy más del 50% de los reclamos son respondidos en contra del cliente. Preciso que se trata de un problema legislativo, pues no es que los profesionales quieran resolver en contra del cliente, sino que la normativa legal no permite hacer algo que favorezca al usuario. Sostuvo que la ley no regula correctamente la relación entre una empresa monopólica cada vez más fuerte, y el cliente.
- Nivel de cobertura está estancado en los territorios operacionales. Puntualizó que hoy deben hacerse las obras a través de aportes financieros reembolsables, por lo que, al final, la sanitaria recibe gratuitamente la inversión, salvo que sirva a otras localidades. De lo contrario, amplía estanques y aumenta la capacidad de las plantas de tratamiento, todo a costa de quien hace la inversión. Agregó que, aunque en unos 15 años se debe reembolsar ese dinero, las tuberías y las demás instalaciones serán gratis para la empresa sanitaria.
- Falta de infraestructura y procedimiento en el sector para enfrentar correctamente las emergencias. Relató que en el último tiempo han habido muchas emergencias: terremotos, aluviones, etcétera. Opinó que la SSSA pudo haber hecho más, como instruir al sector sanitario y hacer obras de emergencia. Ejemplificó que durante el terremoto se suspendió el suministro de agua, no porque hubiera un problema en la fuente, sino por falta de energía eléctrica, pues no todas las plantas cuentan con grupos electrógenos.

A partir de entonces, la SISS instruyó la existencia de grupos electrógenos, medida que podría haberse implantado antes de que ocurriera la emergencia.

Sostuvo que debería existir una mejor coordinación con los organismos de emergencia a nivel regional, en tanto muchas veces puede existir cooperación sin necesidad de que las sanitarias deban invertir. Hoy la SISS trabaja en solitario, lo que no es algo positivo para el sector.

Consideró que es urgente impulsar con fuerza y en el menor plazo posible una serie de iniciativas que, en conjunto, puedan revertir la situación en que actualmente se encuentra el sector. En este sentido, destacó las siguientes acciones:

- Mayor transparencia, participación y fortalecimiento de los derechos de la ciudadanía ante el sector sanitario.
- Modificaciones en la regulación asociada al sector.
- Revisión y modernización de los actuales procedimientos de fiscalización a la calidad del servicio.
- Obligatoriedad de las empresas sanitarias para ejecutar las inversiones requeridas.
- Nuevo enfoque que signifique una ampliación oportuna y sostenida de los territorios operacionales de las concesionarias.
- Diseño de una institucionalidad al interior de la SISS que promueva y fomente el análisis y la discusión de la visión del sector a futuro.

ESCENARIO HÍDRICO DE LA ZONA CENTRO NORTE DEL PAÍS

SEÑORA MAGALY ESPINOSA SARRIA, SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS.

Acotó que el escenario de sequía ha significado una situación especial desde la Tercera Región al sur. En la Cuarta Región la SISS ha realizado un trabajo de identificación de los servicios en riesgo, de protocolos de información de las fuentes de agua potable, ha solicitado balances actualizados de oferta y demanda, y ha ejecutado un plan preventivo de fiscalizaciones en terreno.

Localidades más afectadas por la sequía.

PROVINCIA	LOCALIDAD	N° CLIENTES	POBLACIÓN ABASTECIDA
Elqui	La Serena-Coquimbo	140.765	422.375
Limarí	Ovalle-Huamalata	27.923	91.068
	Punitaqui	2.085	4.468
	Sotaquí	865	2.596
	El Palqui	1.933	5.877
	Chañaral Alto	961	3.335
	Combarbalá	2.570	6.366
Choapa	Canela Alta	475	1.385
	Canela Baja	722	2.222
	Illapel	7.773	25.702
	Salamanca	4.618	13.857
	Los Vilos	6.492	17.249

Puntualizó que los servicios en riesgo están en Elqui, Limarí y Choapa. En La Serena y Coquimbo la situación se produce por el embalse Puclaro, que es la principal fuente de agua superficial del sistema, que alcanzó los mínimos históricos en los últimos años.

Explicó que desde 2011 la Superintendencia está requiriendo obras adicionales de refuerzo al sistema de producción. Así, ya se han construido trece sondajes adicionales y se han comprado diversos volúmenes de agua a la Junta de Vigilancia del río Elqui, proceso que continúa a esta fecha con la construcción de 8 nuevos sondajes, además del acuerdo con la junta de vigilancia para la entrega de 190 litros durante los meses críticos.

Explicó que en el sector ha cambiado la composición de la oferta de agua, pues antes un 50% era superficial, mientras que actualmente un 30% tiene esa condición, sustituyéndose por agua subterránea mediante la construcción de pozos.

Para el presente año en la proyección se presenta un superávit para el verano y, por lo tanto, la oferta actual indica que está garantizado el abastecimiento para La Serena y Coquimbo, como resultado de las acciones instruidas por la Superintendencia.

Oferta y demanda de la Serena- Coquimbo para el próximo período estival

Capacidad Original Fuentes l/s	Oferta l/s	Demanda l/s	Superávit
1.615	1.581	1.442	+139

Explicó que en el mediano plazo se han instruido nuevas obras, como son los Pozos Terraza Costera, en la costanera; un pozo en el sector Las Rojas y otro en el sector San Carlos.

A largo plazo, el Plan de Desarrollo ha contemplado la instalación de una planta desalinizadora para La Serena, Coquimbo y Ovalle, de mil litros por segundo. Los estudios ambientales, los permisos y los diseños de ingeniería están contemplados para 2016-2018, y la construcción de la planta para 2019-2020.

Por su parte, la ciudad de Ovalle, también fuertemente afectada por la sequía, depende de las descargas del embalse La Paloma al río Limarí, las cuales son captadas a través de drenes. Acotó que la restricción de las descargas desde el embalse ha generado riesgos en el abastecimiento.

Antes de agosto de 2015, este embalse registró su nivel mínimo histórico: 2% de su capacidad. Por consiguiente, se instruyó la suscripción de acuerdos con la junta de vigilancia del embalse para garantizar el abastecimiento. Asimismo, se exigió un plan de acción y de obras para disminuir la dependencia del embalse.

El plan propuesto por la empresa para el período 2013-2014 consistió en la construcción de sondajes, de un nuevo dren, denominado La Cuca, y el mejoramiento de los drenes existentes.

Las obras comprometidas y en desarrollo para 2015 son el mejoramiento del pozo La Chimba, el sondaje en el sector costanera y pozos en los sectores Huamalata, La Chimba y Huallilinga.

En el mediano plazo, en 2016, se contempla la conducción de El Peñón a Ovalle, a través de la construcción de sondajes en El Peñón y la conducción hacia Ovalle, de 70 kilómetros. Esta obra permitirá reforzar la producción de agua potable de Ovalle desde el sector El Peñón.

A largo plazo, se proyecta para 2020 la instalación de una planta desalinizadora común para La Serena y Coquimbo, con una capacidad de 1.000 litros por segundo.

Respecto de otras localidades, la empresa presentó diversas obras y planes de acción para Canela Alta, Canela Baja, Salamanca, Los Vilos, Punitaqui, El Palqui, Chañaral Alto y Combarbalá. Todas estas obras quedaron comprometidas en los planes de desarrollo.

Afirmó que, en general, con la implementación de los planes de sequía se ha logrado mantener el abastecimiento continuo en todas las localidades de la empresa, sin perjuicio de las situaciones puntuales de crisis que se describen más adelante.

Asimismo, adicionó que como producto de las últimas precipitaciones, los niveles de los embalses de la Región han aumentado significativamente con respecto al año anterior, lo que entrega mayor seguridad de abastecimiento para el próximo período estival.

Graficó que los embalses han cambiado significativamente. Por ejemplo, La Paloma, de 33 millones de metros cúbicos, aumentó su volumen a 70; El Bato, de 3,9 millones de metros cúbicos aumentó a 10, y el Puclaro, de 23, a 31.

Insistió en que, respecto de la disponibilidad de agua en período estival en Aguas Chañar, para Vallenar, Huasco y Freirina, de octubre a febrero de 2016, se puede estimar que en todos los meses se presentará un superávit. En febrero de 2016, con la entrada de obras instruida por la SISS, el superávit debería ser de 30%. En Copiapó, Tierra Amarilla, Caldera y Chañaral, también existe un superávit, una holgura en el balance oferta-demanda para los meses de octubre a febrero de 2016. Por lo tanto, ambos sectores tienen solucionado el tema de la escasez de agua potable, a pesar de la situación de escasez hídrica de la provincia del Huasco y de la situación de Copiapó, Tierra Amarilla y Caldera.

En consecuencia, argumentó, con las medidas ordenadas por la autoridad, no se prevé falta de abastecimiento de agua potable en el período estival 2015-2016.

SEÑOR JUAN CARLOS LATORRE CARMONA, PRESIDENTE DE LA EMPRESA CONCESIONARIA DE SERVICIOS SANITARIOS S.A. (ECONSSA).

Afirmó que Aguas del Valle está en una región que ha sufrido una crisis hídrica notable, realidad que no merece ningún tipo de discusión. Subrayó que es una de las crisis hídricas más largas en los últimos 90 años, en que todas las comunas de la Región han estado bajo emergencia agrícola, dictándose incluso un decreto de escasez para 14 de las 15 comunas.

Subrayó que las inversiones de la empresa Aguas del Valle, hasta la fecha en su plan de desarrollo, corresponden a \$48.450 millones, aunque la inversión total es de \$68.764 millones. Explicó que la diferencia entre las dos cifras corresponde a la inversión que la empresa debió hacer para enfrentar la sequía, que no necesariamente coincide con las obras que estaban indicadas como obligatorias en su plan de desarrollo.

Agregó que la empresa ha tenido que comprar agua, totalizando más de 14 millones de metros cúbicos desde 2007 a la fecha, situación que calificó como algo no menor pues, según fuentes de la propia empresa, ha significado muchas veces adquirir agua a un precio por sobre el valor de lo cobrado a los clientes, como una forma de garantizar que a través de su propia red pueda satisfacer las necesidades de agua potable. Los detalles respecto de dónde y a qué valor ha comprado agua potable y cómo ha llegado ella al cliente, sin ningún costo adicional en su boleta mensual, es algo que se ofreció a constatar en detalle.

Relevó que se movilizaron más de 338 mil camionadas de agua en aljibe, operación en que el costo del traslado de agua a cada uno de los sectores afectados no es menor.

Aseveró que la empresa ha debido también arrendar derechos de agua por \$318 millones, pues cuando existe una condición de sequía se aplica una norma

que establece que los derechos de agua de que dispone un particular o una empresa son afectados solo por un porcentaje de su posibilidad de utilización. Es decir, no se pueden utilizar al 100%.

Aseguró que, de acuerdo con el control del contrato con la empresa sanitaria, se puede afirmar que ningún cese en el suministro de agua ha sido a causa de la crisis hídrica. Es decir, no se ha constatado que los cortes de suministro se hayan debido a una mala forma de abordar la crisis hídrica, propiamente tal.

Crisis hídrica: frecuencia y regiones afectadas.

Año(s)	Nombre	Regiones afectadas														
		AP	TA	AN	AT	CO	VS	RM	LI	ML	BI	AR	LR	LL	AI	MA
1924	Sequía de 1924					✓	✓	✓	✓	✓						
1933	Sequía de 1933				✓	✓										
1946	Sequía de 1946				✓	✓										
1955	Sequía de 1955					✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
1960-1962	Sequía de 1960-1962					✓										
1964	Sequía de 1964					✓	✓									
1967	Sequía de 1967			✓	✓	✓	✓	✓								
1968-1969	Gran sequía de 1968 ^{n 1}				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					
1970-1971	Sequía de 1970-1971				✓	✓										
1979	Sequía de 1979										✓	✓	✓	✓		
1986	Sequía de 1986					✓										
1990-1991	Sequía de 1990-1991				✓	✓	✓									
1996	Sequía de 1996				✓	✓	✓	✓								
1998-1999	Sequía de 1998-1999				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
2007-2008	Sequía de 2007-2008				✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2010-2011	Sequía de 2010-2011				✓	✓	✓	✓	✓							
2012-2014 ⁵	Sequía de 2012 ⁶					✓	✓	✓	✓							

Refirió que cuando se analiza el comportamiento de la empresa, se observa como relevante que la Región de Coquimbo siempre ha sido afectada cuando ha habido sequía. Agregó que solamente en 1979 esta Región no se vio apremiada de verse seriamente comprometida por las condiciones de sequía.

Argumentó que si se analiza el período más cercano a la fecha actual, se observara que la frecuencia de los períodos de sequía ha ido en aumento. Vale decir, insistió, en los períodos anteriores, el promedio era de 8 a 10 años entre cada episodio; sin embargo, a partir de 1990 la frecuencia promedio es de 2 años aproximadamente, lo que calificó como un golpe muy fuerte a los recursos hídricos de la Región.

Exhibió gráficos que muestran que si se mide los caudales en el río Elqui en Algarrobal, en el río Grande en Las Ramadas, o en el río Choapa en el sector de Cuncumén, esas cuencas siempre se han visto afectadas por condiciones de sequía.

En materia de embalsado por cuenca, presentó un gráfico que da cuenta de que efectivamente ha habido una notable situación de desmedro en la capacidad de embalsamiento en la Región de Coquimbo y en sus respectivas cuencas. Detalló que el volumen total embalsado al 30 de septiembre del presente año, y a partir del informe del Centro de Estudios Avanzados en Zonas Áridas (CEAZA), alcanza un volumen de 208 millones de metros cúbicos embalsados, es decir, 15,8% aproximadamente de la capacidad de embalse, que es un total de 1.315,5 millones de metros cúbicos.

Hizo también presente que la Región de Coquimbo es lejos la que más recursos ha invertido en el ámbito de obras públicas en obras de riego.

Aseveró que el impacto sobre la empresa sanitaria no se dejó esperar, pues al año 2010, un 41% de sus fuentes de aguas eran superficiales y el 59% eran subterráneas. Al 2014, 21% son aguas superficiales y 79% subterráneas, agregando que los recursos necesarios para obtener agua subterránea conllevan no solamente mayor costo, sino también el uso de tecnologías de costo superior a las usadas a nivel superficial.

SEÑOR ALEX PATRICIO TRIGO ROCCO, GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DEL CHOAPA.

Precisó que Illapel y Canela son las comunas de la Provincia del Choapa que se han visto más afectadas durante los últimos períodos de sequía a causa de la escasez del recurso hídrico. Por esa razón, se comenzó a trabajar en una mesa de trabajo para la temática hidráulica, la que concluyó que los mayores problemas en esta materia eran la escasez hídrica y la falta de inversión de la empresa sanitaria de la Provincia del Choapa.

Esas causas provocaron que la zona quedara sin agua luego de una caída de 30 milímetros de precipitaciones, pues los drenes no estaban en condiciones adecuadas y se contaminaron. De hecho, Illapel estuvo sin suministro de agua más de 2 días, generando una emergencia sanitaria. Recordó que de inmediato se constituyó el Comité Operativo de Emergencia y se solicitó a la empresa que presentara el plan de contingencia respectivo para las comunas afectadas.

Opinó que la instalación de estanques estacionarios en la Provincia del Choapa no es la mejor solución, no solo porque su entrada en operación es costosa, sino también porque la geografía de sus comunas, como el caso de Illapel, obliga a muchos de sus habitantes a vivir en lugares altos, en cerros. Detalló que existe gran cantidad de adultos mayores que habitan en esos sectores, a los que le cuesta mucho bajar a provisionarse de agua, especialmente si se considera que a veces los estanques se ubican a 300 o 500 metros de distancia.

Sin embargo, agregó, gracias a la supervisión llevada a cabo por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, así como por las reuniones que efectuó con la empresa Aguas del Valle, se está construyendo un ducto entre los ríos Choapa e Illapel, a fin de abastecer de agua a los drenes que se encuentran en Illapel y reforzar el abastecimiento de agua de esa comuna.

No obstante, reconoció, la situación actual de la Provincia del Choapa ha cambiado, puesto que se considera un año normal desde el punto de vista de las precipitaciones. El embalse El Bato, a través de río Illapel, donde se encuentran los drenes y los pozos de captación de Aguas del Valle, se encuentra en mejores condiciones, pues su nivel está en el tope, con 25 millones de metros cúbicos de agua, lo que permitirá tener un

año normal en materia de riego y del consumo humano, pues en ese río están los pozos de captación de agua para Illapel.

A pesar de lo anterior, sostuvo que es necesario mejorar el sistema del dren que se encuentra en el sector Álvarez Pérez, porque si en 2016 vuelve a precipitar 30 milímetros se generará el mismo problema. A su juicio, solo se necesita la voluntad de llevar a cabo la inversión necesaria para solucionar lo que se ha vivido en el último tiempo, en que el 50% de Illapel queda sin agua, con el agravante de que al sector alto de la comuna, donde se encuentra la mayoría de los barrios, es el más complejo para llevar los estanques estacionarios para acumular agua.

Relató que en la mesa hídrica de trabajo se ha señalado a los representantes de la empresa que ese dren se debe trasladar metros más arriba, a una altura en la que no quede afecto a los problemas de que ha sido objeto. Asimismo, se ha solicitado que lleve a cabo la conexión directa de un pozo que está más abajo, en el sector de Santa Herminia, para conectarlo directamente con los drenes de Álvarez Pérez, de modo que, en caso de problemas generados por las lluvias, ese dren supla los 69 litros de agua por segundo que necesita la comuna.

En Canela sucede una situación parecida. Hasta el año pasado, esa comuna se surtía a diario del agua potable que necesitaba con camiones aljibes provenientes de Los Vilos. Debido a eso, la Superintendencia de Servicios Sanitarios debiera efectuar una fiscalización más potente respecto del cumplimiento de los planes de contingencia y de inversiones en la Provincia del Choapa.

Recordó que, tras varias reuniones en la mesa hídrica para analizar los efectos de la sequía, y anteponiéndose al problema del período estival vivido entre diciembre de 2014 y marzo de 2015, el día 30 de octubre de 2014 se envió desde la Gobernación el Oficio N° 1.929 al gerente de Aguas del Valle, Andrés Nazer, solicitando a la brevedad posible el envío del plan de entrega de recursos hídricos para las comunas de Choapa, que contemplara la situación actual y la de los meses desde noviembre de 2014 hasta marzo de 2015. Ello, para asegurar que los vecinos cuenten con el consumo diario de agua potable.

Se dio respuesta el 11 de noviembre de 2014 con una carta que calificó de insuficiente, por lo que requirió que se complementara la respuesta y se expusiera la situación en que se encontrarían las comunas de la provincia. A ello la empresa respondió que el abastecimiento para los meses señalados era apenas suficiente, pero no faltaría agua.

Ante esa situación, en la mesa hídrica de Choapa se observó que en diciembre de 2014 comenzó a faltar agua, especialmente entre el 26 de diciembre de 2014 y los primeros días de enero de 2015, por lo que se realizó una reunión con la Superintendente de Servicios Sanitarios en la provincia de Choapa.

Relató que la parte alta de la comuna de Illapel estuvo tres días sin agua, y al hacer la supervisión se descubrió que no estaban realizadas las inversiones comprometidas en el plan 2012, 2013, 2014 para la provincia y la comuna de Illapel.

A partir de ese hecho, se alcanzó un acuerdo con las comunidades, en que también participó la seremi de Obras Públicas, por el cual la empresa se comprometía a la construcción del ducto del río Choapa al río Illapel, donde están los drenes, entendiéndose que el río, en ese momento, tenía mejores condiciones de riego que el embalse

del río Illapel. Ese ducto hoy está totalmente finalizado. Con todo, acotó, se pudo haber construido el ducto, pero para sacar agua debe tener las acciones de agua, por lo que solicitó por oficio que se informará, en marzo de 2015, cuántas acciones de agua tenía compradas o arrendadas para asegurar el consumo humano, máxime que Illapel, en mayo de este año, quedaría sin agua, porque ni el embalse ni el río traían agua.

Precisó que según el desmarque del río como estaba, no alcanzaba a cubrir los 69 litros por segundo, porque hasta septiembre recién pasado, el río Choapa estaba con un desmarque al 20%, y con las acciones de agua disponibles no alcanzaba.

Aseguró que la gobernación, con la SISS, ha hecho un trabajo muy coordinado, suscribiendo un convenio y contando con un funcionario que fiscaliza estas cuestiones en la provincia del Choapa.

No obstante lo anterior, advirtió, hoy existe mejor pronóstico, pues el año pasado a esta fecha El Bato salía lo que ingresaba: 300 litros por segundo, mientras que hoy ingresan cerca de 5.500 litros por segundo y salen los mismos 5.500 litros, porque está a tope: 25 millones de metros cúbicos. Por lo tanto, con esa cantidad de agua no habrá problemas en Illapel y, tampoco, en Choapa, porque el embalse Corrales está cerca de los 39 millones de metros cúbicos, y es para 50 millones.

SEÑOR JOSÉ LUIS MURILLO, GERENTE GENERAL DE AGUAS DEL VALLE.

Afirmó que Aguas del Valle atiende en la Cuarta Región aproximadamente a 218 mil clientes, en 21 localidades. La cobertura de agua potable es del orden 100%; existen 22 plantas de tratamiento, tanto de agua potable como de aguas servidas, y cerca de 4.000 kilómetros de redes en toda el área de operación.

Asimismo, dispone de una cobertura de alcantarillado en un 95% y un 100% de tratamiento de aguas servidas.

Reconoció que la empresa ha estado sometida a una situación hídrica muy fuerte y exigente, particularmente en los últimos años. Adujo que, según información publicada en numerosas oportunidades y que ha sido reforzada por diferentes organismos de investigación, como la Universidad de Chile, el CEAZA y el Ministerio de Obras Públicas, llevamos 7 años con una megasequía sin precedentes en el milenio, con temperaturas que han aumentado, variando entre 0,5° y 1,5° Celsius sobre la media.

Existe déficit de caudales, de escurrimiento por las cuencas y por las quebradas, de un 33%, así como también en los embalses de regulación con volúmenes de acumulación de un 62% de déficit. Remarcó que enfrentamos una situación de sequía que ha sido calificada de progresiva, de aridificación; una situación de sequía que no es excepcional y que afecta a una cantidad de áreas importantes y, por lo tanto, se ha transformado en una situación más bien estable.

De hecho, argumentó, se han dictado decretos de escasez hídrica en la Región de Coquimbo desde el 2008, situación repetida en 2010, y a partir de entonces se han renovado hasta el 2015 en forma ininterrumpida.

Aseguró que la situación también se puede demostrar desde el punto de vista de los caudales superficiales, pues en los últimos 6 años todos los caudales de ríos de la Región de Coquimbo han tenido niveles bajo la mediana histórica. Subrayó que ha sido

la sequía más prolongada desde que se tiene registro. Antes había un promedio cercano a los 2 años: 1,8 años y 2,5 años, mientras que en esta oportunidad, hay 6 años ininterrumpidos de caudales bajo la mediana histórica en nuestras cuencas.

La misma condición se ha visto en los volúmenes de regulación de los embalses, donde nos encontramos con una medición decreciente en el tiempo, en todos los embalses de la Región. Así, en 2015, particularmente hasta junio, se observa una situación de extrema escasez, con el embalse La Paloma que llegó a volúmenes de 3%, siendo la mitad de ese porcentaje sedimento, según los estudios de barimetría que se realizaron en la oportunidad.

A partir de ese momento se generaron lluvias, recuperándose un poco la situación y hoy nos encontramos a nivel de Región en un 22% de volúmenes de regulación.

Obviamente, para mantener la continuidad del servicio de agua potable durante todo este período de sequía, se ha debido migrar de una cantidad de captaciones de agua subterránea a otra. Si en 2010 un 59% de aguas eran captadas desde las napas, en 2014 esto aumentó a un 80%, especialmente porque los caudales superficiales han disminuido en forma considerable.

Puntualizó que la empresa ha debido invertir fuertemente, hacer estudios, buscar puntos para obtener aguas desde las napas subterráneas, lo que ha permitido migrar oportunamente a esta forma de operar y mantener la continuidad del servicio durante todo este tiempo.

Reiteró que Aguas del Valle ha hecho inversiones, se ha estructurado, ha redireccionado inversiones de un plan de desarrollo que al 2011 se había predefinido en condiciones donde no había la situación de escasez hídrica que se ha enfrentado en los últimos 5 años.

Precisó que durante estos 5 años se han encontrado con una situación distinta y, por lo tanto, han debido reforzar las inversiones del plan de desarrollo, más inversiones adicionales, para cubrir la operación y satisfacer la demanda en forma continua.

Argumentó que lo anterior queda ratificado en los informes emitidos por la SISS, por ejemplo, en 2014, donde en los atributos de continuidad, calidad, turbiedad y presión, durante todo el tiempo anterior, Aguas del Valle siempre estuvo cumpliendo la normativa, incluso por sobre el promedio de la industria.

Se refirió luego a 2 de los embalses principales de Aguas del Valle en la Cuarta Región. Uno es El Bato, del que depende de manera directa la ciudad de Illapel y que en 2015 estaba en mínimos históricos, obligando a instalar bombas para impulsar el agua del embalse, que ya no salía por gravedad, no solo para los requerimientos de Aguas del Valle, sino también para los regantes del sector. Afortunadamente, agregó, esa situación cambió radicalmente a partir de las lluvias de agosto, y hoy el embalse El Bato está en el 101% de su capacidad, situación que concede mayor tranquilidad para el próximo año.

Por su parte, el embalse La Paloma surte principalmente a la ciudad de Ovalle y también ha estado con mínimos históricos, llegando en agosto de 2015 prácticamente a cero. Observó que ese embalse presenta una serie de sedimentos, por lo que se solicitó una batimetría para saber qué cantidad de lodo había acumulado en el fondo.

Ante esa realidad crítica, se desarrolló un plan de sequía y con la SISS se acordó realizar pozos y buscar otras opciones si la situación no cambiaba. Afortunadamente, esa realidad ha sido alterada y hoy se dispone de 178 millones de metros cúbicos, mientras que el año pasado, a esta fecha había 26 millones de metros cúbicos. Esto permite prever que si se cuida el agua y se mantienen los acuerdos con la junta de vigilancia del embalse La Paloma, que es una de las más dialogantes, en 2016 se estará en una situación mejor, empezando con volúmenes de agua de 180 millones de metros cúbicos y, quizá, llegando a la época crítica de junio con niveles de 120 a 140 millones de metros cúbicos de agua.

Advirtió que si se reiteran situaciones hídricas como las vividas hasta junio, con el mes más seco de la historia en Chile, irremediablemente ello irá cuesta abajo y habrá que pensar en otra serie de soluciones que la empresa está estudiando y desarrollando, sobre todo a nivel de estudios ingenieriles y de permisos.

Graficó que la situación actual evidencia un 71% de las estaciones con déficit crítico, en relación al 59% de las estaciones que lo tenían al año 1969. Es decir, no solo son más las estaciones afectadas, sino que además está mucho más localizada, es decir, la sequía ha sido mucho más virulenta en las regiones Cuarta y Quinta.

Subrayó que no hay que celebrar por el hecho de que haya llovido durante los últimos meses, porque todas las predicciones hablan que al 2030 tendremos una situación hídrica mucho peor. De hecho, las predicciones son que ese año la pluviometría en La Serena podría pasar de 75,5 milímetros a 22 o 28 milímetros, dependiendo de los escenarios pesimistas u optimistas; en Valparaíso de 390 milímetros a 200 milímetros y, en Santiago, de 336 milímetros a menos de la mitad, si nos situamos en un escenario pesimista.

Por tanto, concluyó, es un problema a nivel país, en el que debemos concentrarnos y buscar soluciones. Desgraciadamente, esas soluciones no se pueden improvisar, porque deben desarrollarse en el mediano y largo plazo, en caso que suceda todo lo que vaticinan los expertos.

RESPUESTA DE LOS ÓRGANOS DEL ESTADO Y DE LA EMPRESA AGUAS DEL VALLE ANTE LOS EVENTOS SANITARIOS EN CUESTIÓN.

SEÑOR ALBERTO UNDURRAGA, MINISTRO DE OBRAS PÚBLICAS.

Comentó que, más allá de que corresponde a la Superintendencia de Servicios Sanitarios calificar la condición de fuerza mayor y qué elemento de ella pudo haberse previsto y, por lo tanto, aplicar multas y sanciones que correspondan e impulsar el restablecimiento del servicio lo antes posible, el Ministro de Obras Públicas puede afirmar que la respuesta de la empresa ante la emergencia fue deficiente. Sostuvo que uno de los factores de esa deficiencia fue el centralismo en la toma de decisiones, toda vez que ella está centrada en Valparaíso y no en la región afectada. Argumentó que ese mismo conglomerado de empresas tuvo una respuesta bastante diligente en el incendio de Valparaíso, pero no en el caso de la Región de Coquimbo. Sin embargo, el grado de respuesta en la emergencia ocurrida en la Cuarta Región, bajo la responsabilidad de Aguas del Valle, no fue el más adecuado.

Aseveró que cuánto de eso explica la dificultad temporal de Ovalle en recuperar el agua o la dificultad de La Serena y Coquimbo en recuperar el 100% de abastecimiento durante los primeros aluviones, es una cuestión técnica que obedece a una

diversidad de factores. Por un lado, está la capacidad de decisión, que significa el empoderar a los gerentes zonales para tomar decisiones de manera rápida y adecuada; por otro, están las inversiones que se hayan realizado y las multas si no se cumplió con ellas. Y un tercer factor corresponde a los elementos de fuerza mayor.

Ejemplificó que lo que tiene que ver con el alcantarillado en la Tercera Región, fue evidentemente un asunto de fuerza mayor, pues ante un hecho de la naturaleza como lo fue el aluvión en la ciudad de Copiapó, los problemas de que se tapen las alcantarillas no son imputables al operador del servicio.

Manifestó que el MOP tiene una percepción crítica respecto del rol de la empresa, en cuanto a su capacidad de respuesta, fundamentalmente por un bajo empoderamiento del gerente regional en la Cuarta Región.

SEÑORA MAGALY ESPINOSA SARRIA, SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS.

Reseñó que fueron 7 las crisis que afectaron la calidad del servicio de la empresa Aguas del Valle: el evento Norovirus, en 2013, y el resto en 2015.

Aclaró que, desde el punto de vista legal, lo esencial es la continuidad del servicio; es decir, mantener el agua potable. Cuando el abastecimiento está en riesgo, la falta más grave es que se corte el servicio de agua potable por un período prolongado y sin posibilidades de que retorne en un plazo razonable. Ejemplificó que en situaciones como terremotos, se analiza si la falla es por fuerza mayor o por responsabilidad de la empresa sanitaria. En caso de ser por fuerza mayor, se deben esperar los tiempos necesarios para recuperar el servicio; en cambio, si es por falla de la empresa sanitaria, debe evaluarse de otra manera.

Respecto de la crisis que afectó la calidad del servicio, solo en 2015 el atraso de las inversiones y de distintas situaciones de la empresa Aguas del Valle, puede explicar varias situaciones; por ejemplo, recordó que el riesgo de abastecimiento que hubo en Illapel entre el 8 y 9 de enero de 2015 fue realmente riesgoso. Hubo entonces que adoptar medidas de emergencia en la construcción de una obra desde la provincia de Choapa hasta Illapel. En esa ocasión se alcanzó un acuerdo con toda la comunidad, con la participación de todas las autoridades y de la SISS, precisamente, por falta de proactividad y por atraso de la empresa sanitaria en Illapel.

En marzo de 2015 hubo un evento de turbiedad en Ovalle, pero el más grave fue en julio, donde la empresa estuvo 13 días entregando agua turbia. Es decir, durante ese tiempo la población no recibió agua potable.

Otro caso fue el corte de agua de La Serena, producto del aluvión que afectó a Copiapó y a Coquimbo. En esa oportunidad, la forma cómo se abordó la emergencia fue absolutamente deficiente.

En agosto, nuevamente, por problemas de lluvia, hubo cortes en Ovalle e Illapel.

Por lo tanto, concluyó, todas las crisis del primer semestre de 2015 tuvieron un mal tratamiento por parte de la empresa. Algunas son producto de demora en sus inversiones, otras por falta de previsión o, simplemente, por malos planes de emergencia.

Sin embargo, contrastó, lo que ocurrió en el terremoto de septiembre fue muy diferente, pues su actuación fue totalmente distinta, rápida y oportuna. Se pusieron a trabajar más de 40 contratistas y se resolvieron los problemas rápidamente. Es decir, hubo un cambio.

Opinó que la gerencia focalizó todo su accionar para resolver el tema de la sequía de Valparaíso y descuidó a Aguas del Valle. Destinó sus mejores recursos técnicos y descuidó la gestión y los recursos técnicos de Aguas del Valle. Por lo tanto, insistió, hay un problema de gestión en la empresa.

Hubo una deficiencia en Aguas del Valle durante 2014, que se manifestó claramente en la manera cómo resolvió los problemas en 2015. Por ello, en 2014, la Superintendencia aplicó 11 procesos de sanción que resolvió el primer semestre de 2015 y tiene, alrededor, de otros 10 en proceso.

Asimismo, la SISS ofició a las empresas Econssa y Aguas del Valle para indicar que su concesión estaba en riesgo si no presentaba un buen plan que contara con soluciones reales en un breve plazo. Aunque lo presentó, la conclusión de la Superintendencia es que esa empresa se encuentra en serio riesgo y en observación. Es decir, está siendo evaluada.

SEÑOR ERICK CHULAK YÁÑEZ, JEFE OFICINA REGIONAL DE COQUIMBO SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS.

Observó que la región se ha visto afectada durante 2015 por muchos eventos y contingencias. Respecto del accionar de la oficina regional de la SISS en todos esos eventos, remarcó que participó intensamente en la fiscalización en terreno de la empresa sanitaria, tratando de resolver lo antes posible la contingencia y de restituir el servicio a la población; se coordinó permanentemente con el COE, entregándoles información que correspondiera para que hiciera las coordinaciones; preparó los informes, tanto para la autoridad como para el COE; dio las instrucciones específicas para subsanar las situaciones e hizo el seguimiento de esas instrucciones. En el caso específico de Ovalle e Illapel, se dieron instrucciones de refacturación producto de que no se habían prestado los servicios que correspondía, de acuerdo con lo que establece la norma, y de hacer los inicios de procesos de sanción que correspondían ante cada uno de los eventos.

SEÑOR JUAN CARLOS LATORRE CARMONA, PRESIDENTE DE LA EMPRESA CONCESIONARIA DE SERVICIOS SANITARIOS S.A. (ECONSSA).

Respecto de las inversiones atrasadas en su plan de desarrollo, aseguró que no son causa de los problemas de turbiedad, pues si aquel se hubiera cumplido en su integridad, no habrían habido obras que permitieran contrarrestar la turbiedad en la región; es decir, el fenómeno de turbiedad se habría producido de todas maneras, porque el plan de desarrollo no estaba asociado necesariamente a ese problema. Acotó que ECONSSA ha estimado que solo el Estanque Luis Tabilo habría podido tener efecto en disminuir la turbiedad, dado que se habría contado con mayor capacidad de acumulación, mitigando uno o dos de los casos de turbiedad, pero solo parcialmente. Reiteró que el resto de las obras del plan de desarrollo, que es un número importante, no dice relación con ese tema; es decir, insistió, no habrían mitigado el efecto si se hubieran realizado.

Subrayó que la empresa en cuestión no contempla eventos largos de turbiedad y, en general, el período dentro del cual han logrado abordar y corregir la situación,

es relativamente breve. Excepción a lo anterior fue el caso de Ovalle, donde con acuerdo de la autoridad se permitió introducir agua turbia a la red, de modo que pudiera ser utilizada para efectos sanitarios y no, necesariamente, para el consumo de las personas.

Explicó que la turbiedad en el caso de la Región de Coquimbo se produce por efecto de un fenómeno meteorológico que, en su dimensión, no siempre es factible de ser anticipado. En este aspecto destacó la responsabilidad de otros funcionarios públicos cuando se les llama la atención por no haber previsto todo lo que podía ocurrir, por cuanto el sistema disponible en Chile permite establecer la magnitud que tendrá un fenómeno meteorológico, pero no el tiempo exacto en que se dejará caer tal cantidad de agua.

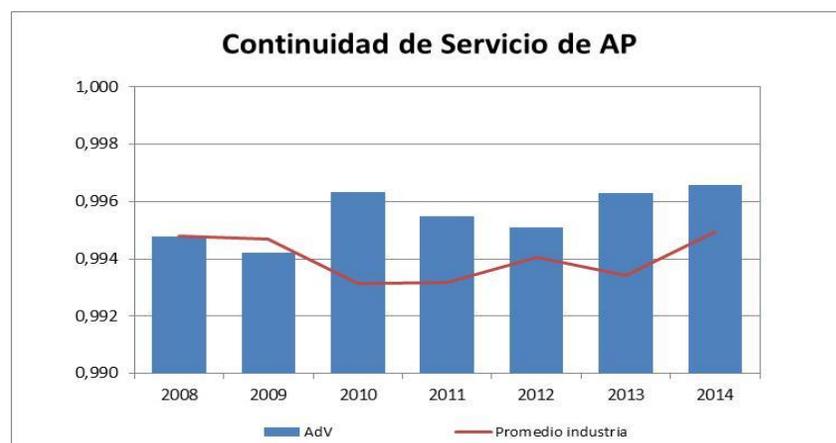
Concordó en que podría haber habido algunas medidas de prevención, pero respondiendo a la situación que compete a Econssa, afirmó que no se observa en el fenómeno de turbiedad un incumplimiento de contrato, por cuanto, reiteró, aún si se hubiera velado por el cumplimiento de todas las obras del plan de desarrollo, no se tendría certeza de que ese fenómeno se pudiera haber evitado.

Reveló que Econssa ha detectado un bajo nivel de autonomía de Aguas del Valle respecto de Esva, lo que es un problema que se le representó a la empresa en su oportunidad y respecto del cual se ha visto una corrección evidente durante el presente año.

En materia de estructura orgánica, Econssa comunicó a la empresa que no aceptaría tener como interlocutor a Esva, sino que solo a una gerencia regional. Reconoció que el potenciamiento de la gerencia regional ha ocurrido notablemente en el último tiempo. Asimismo, Aguas del Valle ha aumentado su personal en la región de 155 a 219 trabajadores.

En definitiva, acotó, el proceso de reforzamiento de la empresa para mejorar sus capacidades de gestión y disminuir su dependencia de Esva tuvo lugar, además de exigir ponerse al día con el plan de desarrollo. Además, argumentó, en satisfacción general de los clientes, la empresa ha estado sobre el promedio nacional. Remarcó que Aguas del Valle era una muy buena empresa antes de que se iniciaran los contratos de operación; por ello las exigencias que podrían imponerse a su desempeño se encuentran en un estándar bastante más exigente del que podría tenerse en otra región del país.

Subrayó que en continuidad del servicio, y con excepción de 2009, la empresa ha estado siempre sobre los promedios nacionales, según datos de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.



Por otro lado, indicó que dentro de los episodios que han afectado la calidad del servicio existen los operacionales (8%), que correspondieron a una rotura de impulsión en Andacollo y a una rotura de aducción en Punta Mira, en Coquimbo. La intervención de terceros (26%) correspondió a la rotura de aducción la Serena-Coquimbo, en la avenida Ulriksen. La intervención del río (18%), que generó discontinuidad en el río Illapel y una intervención con piscinas en el río Elqui, afectando a las ciudades de La Serena y Coquimbo. Finalmente, la turbiedad (48%), que corresponde a episodios que han afectado la calidad del servicio.

Afirmó que este ha sido un tema bastante complejo para Ovalle, acontecido en Quebrada Seca, y provocado por efecto de comportamiento de remoción de masas en Quebrada Marquesa, en La Serena y Coquimbo.

Afirmó, finalmente, que durante el terremoto que afectó a la Cuarta Región, el comportamiento de la empresa Aguas del Valle demostró que había potenciado su capacidad de reacción en la propia Región. Ese es un hecho constatado en terreno pues, junto a los representantes de la empresa, Econssa recorrió los lugares más afectados y verificó el tiempo de reposición de la red de agua potable y se abordaron temas tremendamente complejos, como el corte de uno de los colectores del puente El Culebrón, cercano a la playa entre Coquimbo y La Serena.

SEÑOR CLAUDIO IBÁÑEZ, INTENDENTE DE LA REGIÓN DE COQUIMBO.

Relató que las acciones del Gobierno Regional ante el incumplimiento de la empresa Aguas del Valle fueron:

- Constituir un comité operativo de emergencia (COE), presidido por el gobernador provincial del Limarí, en el cual se abordó toda la contingencia y se generó un sistema de monitoreo que garantizara la fuente de abastecimiento a través de drenes.
- Desde la constitución del COE, se desarrollaron diferentes acciones de parte de los servicios públicos. Se solicitó a la SISS la fiscalización diaria del plan de contingencia de los estanques y de los camiones aljibes, en cuanto a la cantidad, la ubicación y la calidad del agua suministrada. Detalló que esa fue una medida para enfrentar la contingencia que tuvo relación con la reposición del abastecimiento a las 48 horas, pero no así la calidad. Como se debía asegurar que el agua suministrada fuera de calidad, la Superintendencia hizo tomas de muestras a los camiones aljibes para determinar si aquella evidenciaba las características requeridas.
- Asimismo, de modo diario se controlaron los parámetros de cloro y de turbiedad del agua suministrada por la red. También se realizaron seguimientos a las obras de mejoramiento en el sistema de producción en Los Peñones. Y se inició una investigación correspondiente a este evento. Puntualizó que se reforzó el equipo de fiscalización en terreno con profesionales del nivel central.
- La Seremi de Salud también realizó una fiscalización diaria de la calidad del agua potable suministrada a través de camiones aljibes y de los estanques estacionarios. Asimismo, junto a expertos, realizó controles de cloro libre, fisicoquímicos y bacteriológicos en el agua suministrada por la red. Y la Seremi de Salud inició un sumario administrativo en contra de la empresa Aguas del Valle.

- Coordinación del suministro de agua potable en forma prioritaria a clientes declarados más sensibles. Es decir, aquellos con afectaciones sociales y con población vulnerable, como los hospitales, los consultorios, la cárcel, los jardines infantiles, los colegios, los centros de diálisis, y los hogares de menores y de ancianos. De alguna manera, se debía asegurar la protección de la salud de los sectores más vulnerables que son más sensibles a esa situación.
- Se convocó a una sesión especial de la Comisión Regional de Sequía, para la cual se citó a la Superintendente de Servicios Sanitarios, al gerente de la empresa sanitaria y a los gerentes regionales. En esta sesión se presentaron los planes de inversión de desarrollo y de sequía.
- Asimismo, se citó a otra subcomisión regional sanitaria en que, además de convocar a los consejeros y a la superintendencia, se agregó al presidente de Econssa. En ese encuentro los consejeros regionales manifestaron su preocupación por los reiterados incumplimientos. La intendencia ofició a Aguas del Valle para que entregara en forma pormenorizada todos los hitos fiscalizables y los cronogramas de obras necesarias para el abastecimiento de la población urbana bajo concesión.

Remarcó que fue muy enfático con Aguas del Valle cuando les solicitó que nunca más ocurriera una situación de esta naturaleza. Por eso se exigió un plan de inversiones muy detallado.

Explicó que con esas nuevas inversiones, al menos con las iniciales, que fueron de reposición, han demostrado que en los eventos posteriores, de los vientos de agosto, y del terremoto y tsunami de septiembre, el abastecimiento del agua fue repuesto en 48 horas.

Sin embargo, advirtió, la empresa presentó un plan de inversión preocupante, por los precios futuros que se pueden ver reflejados en las tarifas de los consumidores. Es el caso de un proyecto de inversión para una planta desalinizadora por más de US\$ 40 millones, que alguien debe pagar. Por lo tanto, opinó, estamos frente a los análisis de cuál es el modelo más óptimo, porque de alguna manera debemos mantener el abastecimiento del agua bajo los niveles de turbiedad.

Indicó que la empresa sanitaria esgrimió algunos argumentos, como que la sequía persistente habría generado que en los cauces naturales por donde escurren los ríos se acumulara mucho material a través del tiempo y eso habría afectado de manera estructural el desempeño del abastecimiento de la red y los niveles de turbiedad. Por otro lado, enfatizó, se ha demostrado que cuando se realizan las inversiones óptimas, los eventos pueden superarse y sortearse de manera adecuada.

Adicionó que durante el mismo período, como autoridades regionales y provinciales, se fiscalizó y verificó la instalación de los filtros en las plantas de impulsión de agua por el sistema de Ovalle.

Asimismo, se ofició la autorización para construir nuevos pozos en el río Limarí con cargo al decreto de escasez hídrica. Junto con la Seremi de Obras Públicas se apoyó al ministro del ramo para que autorizara la construcción de estos pozos, pues permitirán un mejor flujo y abastecimiento del agua ante ese tipo de situaciones. Se construyeron una serie de pozos que permitieron reducir al máximo la turbiedad del agua, porque estos enturbiamientos de agua postsequía arrastraron muchos desechos que, de alguna manera, generaron problemas de turbiedad.

El presidente de Econssa apoyó el trabajo y se comprometió a incrementar los controles y la exigencia sobre el plan de inversión y de desarrollo, con el fin de que no se produjeran nuevamente situaciones de incumpliendo como las expuestas. Subrayó que, como autoridad regional, debe garantizar el abastecimiento, la calidad, la cantidad y las condiciones adecuadas del agua, elemento esencial para el consumo humano.

También se estableció una mesa técnica de trabajo con la presencia de Econssa, la Superintendencia de Servicios Sanitarios y la Subcomisión Sanitaria de Sequía, para dar cuenta del seguimiento y cumplimiento de los planes de inversión.

Adicionó que solicitó al presidente de la empresa Esva que adoptara todas las medidas oportunas de atención de servicios de agua potable en la Región de Coquimbo, mediante un oficio enviado el 28 de julio. Más tarde, el 3 de agosto, se comunicó con el presidente del directorio y con el gerente de Aguas del Valle, oportunidad en que les solicitó adoptar medidas preventivas.

Relató que, a raíz de lo ocurrido en julio, y teniendo en cuenta que se advertía la proximidad de vientos en agosto, se conversó con todas las autoridades de Aguas del Valle para que adoptaran medidas. Fueron cuatro o cinco reuniones con las autoridades de la empresa, en las que se les exigió que presentaran planes preventivos. El 4 de agosto convocó al Comité de Operaciones de Emergencia, en una reunión que fue ampliada a los consejeros regionales y además a los gerentes de Aguas del Valle, para conocer las medidas de mitigación frente a los anuncios de agosto.

Relevó que los resultados fueron los que se hubiesen esperado siempre, que los problemas de esa naturaleza, generados por lluvias, vientos o terremotos, se resolvieran a la brevedad posible.

Enfatizó que para el Gobierno Regional lo primero es la protección de los consumidores. Los habitantes de la región, en este caso de la provincia de Limarí y en especial de la ciudad de Ovalle, deben acceder a los servicios básicos en condiciones dignas.

También se ha exigido garantizar un acceso al agua potable de manera permanente, tanto en calidad como en cantidad, adoptando siempre las medidas preventivas necesarias. Por eso los planes de inversión y mitigación son tan importantes, y así lo ha entendido la compañía.

Consideró que los servicios básicos, y el suministro tanto de agua como de energía, son aspectos esenciales. Y en virtud de ello, ha solicitado a la empresa de energía CONAFE que cumpla con los estándares exigidos, ya que, frente a eventos como terremotos, vientos o lluvias, también se interrumpe la red de abastecimiento eléctrico y se afectan todos los sistemas de distribución de agua potable rural, que dependen de esa fuente de energía. Por tanto, el suministro de agua para consumo humano puede verse afectado no solo desde la empresa Aguas del Valle, sino también desde CONAFE.

Advirtió que actualmente el sistema eléctrico es muy vulnerable, especialmente en lo que concierne al abastecimiento de agua potable rural.

Ante una pregunta sobre la preparación frente a las emergencias sanitarias, en particular sobre el reparto de los camiones aljibes, afirmó que la autoridad no sabe cuáles serán los puntos exactos de los recorridos, los tiempos, las horas en que van a

pasar esos camiones por los diversos lugares. Opinó que debería establecerse un tipo de protocolo, porque la empresa no informó la ruta de circulación de los aljibes.

Respecto de la bajada de la quebrada Marquesa, indicó que una vez ocurrido el evento y tras dos horas de difusión del rumor, la intendencia se encontró con un problema que afecta a cualquier autoridad: las redes sociales, como Facebook y WhatsApp, son muy masivas y muchas veces difunden situaciones que no son ciertas ni fundadas. Por tanto, aseguró, es muy importante la comunicación oportuna del problema. Puntualizó que, como gobierno regional, inmediatamente se contrarresta comunicacionalmente el rumor, se acredita cuáles son los antecedentes que llevan a determinar un rumor y, luego, cuáles son los fundamentos que lo contrarrestan. En cuanto se dispone de la información, inmediatamente se comunica.

Sostuvo que ha habido mejoras con respecto al evento de julio, en razón de la instalación de filtros gigantes que dieron solución definitiva al problema. Manifestó un juicio crítico al respecto, porque la instalación de filtros podría haber sido antes, aunque desde una mirada positiva, es bueno que se hayan instalado porque determinaron que los eventos de agosto y septiembre no duraran más de 48 horas.

Recordó que se reunió con el director nacional del SERNAC, pero señaló que sus atribuciones eran, más bien, comunicacionales, de condena o de mediación; no era quien determinaba las sanciones y la fiscalización más dura respecto del organismo. Esa tarea es de la SISS.

Como explicación de las consecuencias, Aguas del Valle informó que existía mucho tiempo de sequía, con acumulación de materiales como ramas, rocas y otros. Pero la cantidad de lluvia que se generó producto del evento fue tal que la empresa no advirtió previamente la magnitud. Al fenómeno se sumó la acumulación de desechos por años. Se trataba de basura y de escombros en las quebradas. Nadie advertía qué podía suceder, incluso los sistemas de drenes colapsaron debido al material que se había acumulado.

Observó, finalmente, que a raíz de los problemas estructurales generados por la sequía, Aguas del Valle ha realizado inversiones; sin embargo, dada la situación de escasez hídrica, fueron absolutamente insuficientes en relación con el nivel y magnitud de lo que requiere la Región de Coquimbo.

SEÑOR HERMAN CIFUENTES, SECRETARIO REGIONAL MINISTERIAL DE SALUD, REGIÓN DE COQUIMBO.

Observó que de los hechos ocurridos en la región, han rescatado dos eventos en Ovalle, ocurridos en junio y agosto. Recordó que las intensas lluvias de los días 12 y 13 de julio de 2015 elevaron la turbiedad en Limarí y los drenes que alimentan la planta; y además hubo un corte de agua del 13 al 14, estando este último día abastecido solo los servicios sanitarios, y no el agua para el consumo humano, que duró 13 a 14 días. Y la población afectada fue de 100 mil personas aproximadamente.

Opinó que las acciones realizadas por la autoridad hablan muy bien del Comité Operativo de Emergencia de la provincia del Limarí. Relevó que en esa oportunidad, y ante el corte, se establecieron algunos puntos críticos y la empresa sanitaria debía abastecer especialmente o en forma directa a aquellos puntos que se calificaron como

críticos, como son los centros de atención preventiva, hogares de ancianos, de menores, jardines infantiles, salas cuna, hospitales, consultorios.

Agregó la habilitación de 40 estanques y 28 camiones, que fueron distribuidos en la población; y la recomendación para la comunidad, una vez restablecido el servicio y distribuida a través de la red, que solo podía utilizarse en la descarga de artefactos sanitarios. El agua no era potable.

Hubo reuniones con la empresa sanitaria, en que informó la implementación de medidas, de plazos y de restablecimientos del abastecimiento. Principalmente se habló de la turbiedad y de la calidad bacteriológica del agua.

También se instruyó a los propietarios de locales acerca de la preparación de alimentos, ya que aquellos que fueron afectados por el corte de agua y que no contaban con medidas de previsión, no podían funcionar, salvo que tuvieran un abastecimiento autónomo y propio.

Respecto de la vigilancia epidemiológica, aseguró que el desabastecimiento y la calidad del agua no produjeron epidemias. Advirtió que hubo un caso en un jardín infantil, pero que no estuvo asociado al agua.

En la reunión del Consejo Asesor de la Provincia del Limarí se entregó información a la comunidad acerca de las situaciones de emergencias, de las medidas sanitarias y de los autocuidados que debía mantener la población en general.

Otra acción fue la vigilancia sanitaria de la calidad del agua potable provista por la empresa sanitaria, del número de estanques y de camiones. Se estableció una vigilancia de las aguas que se entregaban a la población. Lo mismo se hizo con los sistemas de provisión de emergencia correspondientes a camiones aljibes. En este caso, el control del cloro libre residual es un parámetro indicador de infección que permite establecer la calidad.

Otra medida fue iniciar un sumario sanitario a la empresa Aguas del Valle, por un valor de 500 unidades tributarias mensuales, debido a los límites de turbiedad del agua.

Se mantuvo un sistema de vigilancia de la calidad dentro de los parámetros indicados con anterioridad, y un muestreo y un análisis bacteriano fisicoquímico de cloro químico residual a la salida de la planta, ya que se estaban instalando cuatro filtros, lo que terminó recientemente con la instalación de otros doce.

Se intensificaron las acciones de vigilancia ante el frente de mal tiempo, pues se terminó una etapa de emergencia, pero el 6 y 9 de agosto se repitió una situación similar en que todo lo realizado con anterioridad debió hacerse nuevamente. Además, se inició un sumario sanitario.

El muestreo fisicoquímico tomado luego de estas dos emergencias arrojó un resultado de 101 en total; 81 en muestras bacteriológicas y un 100% de desinfección; 35 se mostraron fuera de la norma fisicoquímica relacionada con la turbiedad y una debido al parámetro bacteriológico *escherichia coli*. A raíz de lo anterior, se inició un sumario sanitario.

De la vigilancia mantenida, se obtuvieron 81 muestras de análisis bacteriológico, vigilancia que arrojó como resultado un hallazgo en un camión aljibe.

SEÑOR JOSÉ LUIS MURILLO, GERENTE GENERAL DE AGUAS DEL VALLE.

Aseguró que esta situación de escasez hídrica exigente y extrema se ha enfrentado a través de trabajo, aumento de recursos, inversiones y gastos, refuerzos de planta de colaboradores y fortalecimiento de la estructura gerencial, lo que ha permitido mantener una estructura acorde con el aumento de infraestructura para operar y mantener el servicio.

Es así como en materia de inversiones para enfrentar la sequía, se ha aumentado en un 96% el monto presupuestado en el plan de desarrollo de 2011, para dar continuidad de servicio.

En cobertura total comprende un valor de \$13 mil millones, aproximadamente, en construcciones de pozo y de conducciones para llevar estas aguas de distintas fuentes a los centros de consumo.

No solo con inversión se ha podido resolver la situación, sino que también a través del gasto, principalmente, en compra de agua, en su transporte en camiones aljibes para las áreas de operación, y en compras y arriendos de derechos de aguas.

A modo de ejemplo indicó que se ha reforzado la fuente de producción de distintas localidades de la Cuarta Región, como Combarbalá, Canela, Chañaral Alto, El Palqui, Punitaqui y otras, llevando aguas desde una fuente hacia otra fuente para reforzar las fuentes de captación.

Así, el valor promedio de la tarifa que fue fijada en 2010 a los clientes por concepto de producción de agua potable, en estas localidades, que en promedio es de \$282 el metro cúbico, a la empresa le ha costado en promedio, durante todo este periodo de tiempo, \$1.750, solo para mantener la continuidad del servicio.

Adicionalmente a la inversión y gastos que la empresa ha destinado para resolver y mantener una situación de continuidad, se ha reforzado en 41% la planta Aguas del Valle desde el punto de vista de los trabajadores.

También se ha hecho un refuerzo de la estructura gerencial para mejorar la capacidad de decisión y de gestión para tomar decisiones oportunas, porque la situación de sequía obligó a mantener permanentemente decisiones de flexibilidad respecto de la inversión, de soluciones de operación, etcétera.

Durante todo este periodo de tiempo se han ejecutado obras, se han realizado gastos; se ha mantenido la operación; se han flexibilizado las formas de operar; se ha trabajado permanentemente para mantener la continuidad del servicio en toda la Región de Coquimbo.

Explicó que todas estas inversiones y gastos han sido dispuestos por la compañía en condiciones que no fueron en ningún momento establecidas dentro del proceso tarifario, porque este fue predefinido en 2010, para el quinquenio 2011-2015, cuando no existía la situación hídrica que vivimos hoy. Además, la empresa modelo no considera la escasez hídrica dentro de la operación.

Señaló enfáticamente que la empresa Aguas del Valle ha destinado los recursos necesarios oportunamente para mantener esta continuidad del servicio, por lo que ningún cliente ha quedado sin agua producto de la sequía, y en ninguna localidad o ciudad de la Cuarta Región se ha generado algún tipo de racionamiento.

Adicionó que, desde el punto de vista de otros episodios excepcionales, asociados a la sequía y la turbiedad, se refieren, principalmente, a eventos de fuerza mayor. Aseveró que el 90% de eventos de 2015 obedecen a causas externas de la empresa y el 75%, aproximadamente, se concentra en los eventos de turbiedad y del terremoto.

Los de turbiedad, como resultado de precipitaciones muy esperadas pero muy intensas, concentradas y focalizadas, que se generaron en cuencas en donde no había llovido desde hace mucho tiempo. Por lo tanto, se dieron las condiciones para que el arrastre de sedimentos y generación de aluviones colmaran los ríos y pasaran por las fuentes productivas.

Recordó que el primer impacto fue el 25 de marzo, y en la Tercera Región existieron los mismos eventos de aluviones, con la única diferencia de que se encausó por el río Elqui y no por las calles, como lamentablemente sucedió en Copiapó. Pero al encauzarse por el río Elqui, el aluvión pasó por la planta y no existe ninguna forma de operar que pueda retener o tratar aguas de esa naturaleza, con tal cantidad de sólidos y de barro.

Por esa razón, aseguró, Aguas del Valle tuvo que detener la planta de producción para evitar que el barro entrara en las instalaciones, porque habría colmatado la planta, los estanques y las redes.

Es por ello que hubo ese evento en marzo, con aumentos de turbiedad y por lo que la empresa fue multada por la SISS. Es decir, aunque se reconoció que fue un evento de fuerza mayor, se multó a la empresa por las medidas de mitigación que, a juicio de la SISS, fueron insuficientes.

Agregó que otro episodio de la misma naturaleza en Ovalle, pero en otra cuenca, ocurrió en julio, donde se concentró la situación de un día de corte de agua y doce días de entrega de agua para uso sanitario. Se estuvo por sobre la norma permitida por lo que se detuvo la planta para evitar efectos mayores. Por lo tanto, en acuerdo con los consejeros regionales se decidió entregar agua para uso sanitario como medida de mitigación para este tipo de situaciones. Por ello hay un proceso de multa en curso.

Indicó que la misma situación ocurrió en agosto, cuando también se vio afectada la ciudad de Illapel, pero por menos tiempo: un día de corte, un día de agua para uso sanitario y al tercer día ya el servicio se había repuesto.

Explicó que al generarse este tipo de emergencias y al llover en forma copiosa en estas cuencas se generó una recuperación de las napas subterráneas y subsuperficiales, que permitió ejecutar cinco norias en el entorno de la planta Los Peñones, en la ribera del río, en donde sin emergencia no habría sido posible construirlas. Remarcó que permitió reforzar el sistema cuando vinieron los arrastres de materiales y, posteriormente, utilizando esas norias se pudo hacer la recuperación correspondiente.

Adicionalmente, en julio se instalaron filtros de emergencia, que fueron rescatados y traídos especialmente de otras instalaciones para incorporarlos en la planta de producción.

En octubre, ocurrió la misma situación: precipitaciones importantes en Ovalle. Pero dado que se habían generado las instalaciones, no hubo efectos en los clientes, pues operaron adecuadamente las norias.

Aseguró que la empresa está permanentemente trabajando para mejorar sus servicios, realizando inversiones importantes. Y aunque operacionalmente también se ha hecho, reconoció que existe un problema que ha afectado a los clientes.

Destacó que se está trabajando en medidas de emergencia y de mitigación, que corresponden al uso de camiones aljibes, estanques estacionarios y otros elementos que permitan mitigar las situaciones adversas.

Por ejemplo, argumentó, con un terremoto de 8.7 grados, aluviones, *tsunamis* en la costa de Coquimbo, solo hubo 48 horas de corte de agua y se vio afectado solo un 5% de los clientes de la región.

Aludió que se trabaja en un proyecto único y prioritario a nivel nacional destinado a medidas de mitigación para instalar tecnología, hacer un mejor control y tener una mejor oportunidad de implementación.

Respecto de los planes de inversiones, comentó que desde el 2004 al 2015 la empresa ha invertido más de \$6 mil millones, de los cuales \$56.600 millones corresponden al plan de desarrollo; \$46.400 millones es inversión de la empresa adicional al plan de desarrollo, las que no estuvieron, y no están, dentro del proceso tarifario del quinquenio 2011-2015, y que han sido ejecutados, principalmente, para abordar la situación de sequía que se ha sufrido durante todos estos años.

SEÑOR ANDRÉS HERRERA, JEFE DE LA DIVISIÓN JURÍDICA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

Relató que desde julio de 2014, SERNAC ha oficiado en 5 oportunidades a Aguas del Valle solicitándole información sobre errores de facturación y cortes no programados. El último requerimiento tuvo que ver con el problema del corte no programado en Ovalle y La Serena, enviado al día siguiente de verificados los hechos.

Aguas del Valle respondió el oficio el 30 julio de 2015, indicando que la interrupción del servicio se debió a un hecho de la naturaleza y, por tanto, imposible de resistir.

Los otros oficios se refirieron a errores de facturación aplicados a usuarios de Coquimbo y La Serena entre junio de 2013 y marzo de 2014, y a cortes no programados los días 3 y 12 de febrero y 25 a 29 de marzo, ambos de 2015, en diversos sectores de ambas comunas.

En materia de juicios colectivos, indicó que actualmente el Servicio Nacional del Consumidor tiene en sus registros dos de ellos. El primer juicio, iniciado por SERNAC ante el 2° juzgado de La Serena el 20 de octubre de 2011, fue en razón de que Aguas del Valle interrumpió el servicio de agua potable en el sector alto de la comuna de Illapel en los meses de diciembre de 2010 y enero de 2011. Cuando dicho juicio se encontraba en su etapa probatoria, se alcanzó un acuerdo conciliatorio con la sanitaria consistente en una reparación de \$6.500 para los 2.728 clientes y una multa a beneficio fiscal de 25 UTM, todo ello aprobado por el tribunal el 19 de noviembre de 2013.

Hizo presente que dicho acuerdo se celebró hace 4 años, por lo que los criterios técnicos para la definición de esos estándares han sido modificados.

El segundo juicio colectivo fue el iniciado el 26 de junio de 2015, ante el 2° Juzgado de La Serena, sobre la base de cobros indebidos a usuarios de La Serena y Coquimbo entre junio de 2013 y marzo de 2014, infracción sancionada por la SISS con multa de 30 UTA. Posteriormente, y con ocasión de los cortes no programados del suministro de agua potable entre los días 25 a 29 de marzo de 2015 en diversos sectores de ambas comunas, el SERNAC decidió ampliar su demanda, la que se declaró admisible, se tuvo por contestada y se citó a las partes a una audiencia de conciliación, que está pendiente y en etapa de notificación. Estimó que probablemente se realizará en diciembre.

En lo referido a Mediaciones Colectivas, relató que se han efectuado 2 de ellas. La primera se inició en 2014, se cerró desfavorablemente y dio origen al juicio colectivo, que actualmente se está tramitando.

La segunda se abrió el 31 de julio de 2015, con ocasión de la interrupción y problemas de calidad en el suministro del servicio de agua potable, entre el 13 y el 24 de julio, en las comunas de La Serena y Ovalle. Aguas del Valle aceptó la participación en esta instancia, informó que el número de clientes afectados era de 13.572 en La Serena y 26.365 en Ovalle, y reiteró sus argumentos en torno a que la turbiedad de los ríos Elqui y Limarí, y la discontinuidad del servicio tuvieron que ver con hechos de la naturaleza imposibles de controlar, por lo que sólo procedería a los descuentos de consumos.

NOROVIRUS.

SEÑORA MAGALY ESPINOSA SARRIA, SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS.

En lo referido a la sanción en el caso de norovirus y la rebaja de multa, declaró que la Superintendencia de Servicios Sanitarios realizó una investigación especial para determinar las responsabilidades de la empresa sanitaria en este evento, cuyas conclusiones señalaron que el agua potable de la red de distribución de Ovalle se encontraba libre de la presencia de norovirus, lo que no dio pie para formular cargos a la empresa sanitaria ni aplicarle sanción por este motivo.

No obstante lo anterior, advirtió que con ocasión de dicha investigación, sin tener vinculación acreditada con el norovirus, se constató la existencia de algunos incumplimientos en el efluente de las plantas de tratamiento de aguas servidas de Sotaquí por efecto de coliformes fecales en dos muestras puntuales. Esta situación fue motivo de reproche al prestador y se le aplicó una multa de 40 UTA, de un máximo de 50 UTA. Esa sanción fue objeto de un recurso de reposición por parte del prestador, lo que dio lugar a una revisión del caso, en la que se tuvieron en consideración los criterios que, por mandato legal, la SISS debe emplear para resolver la cuantía de las sanciones. Explicó que se optó por la rebaja al reevaluar la naturaleza de la infracción, el número de usuarios que sirve la planta y la imposibilidad de determinar la existencia de usuarios afectados directamente. Preciso que la sanción final fue de 20 UTA, de un rango entre 1 y 50 UTA.

SEÑOR JOSÉ LUIS MURILLO, GERENTE GENERAL DE AGUAS DEL VALLE.

Acotó que han habido situaciones excepcionales como el brote de norovirus, en que hubo una intoxicación de la población de la ciudad de Illapel, pero los resultados de los estudios de Salud, de la SISS y del Instituto de Salud Pública no detectaron en las redes de agua potable presencia bacteriológica y tampoco de norovirus.

SEÑOR GONZALO CONTRERAS, JEFE DEPARTAMENTO JURÍDICO SECRETARÍA REGIONAL MINISTERIAL DE SALUD DE COQUIMBO.

Afirmó respecto del norovirus que la Seremi realizó el sumario sanitario respectivo y la conclusión jurídica técnica a la que se llegó, en conjunto con el Departamento de Salud Pública, fue que el evento lo produjo el norovirus que estaba presente en el agua.

Especificó que no se pudo verificar con las muestras, pero hubo una hipótesis comprobada, ya que antes de la redistribución, cuando se tomó muestras de la red, estaba sin norovirus residual, por lo cual la conclusión fue que estaba presente en el agua. Además, agregó que se hizo un estudio epidemiológico descartando el factor agua, en el cual no se advertía mayor alteración en las ETA (enfermedades transmitidas por alimentos), o enfermedades gástricas que hubo en ese momento. Entonces se cursó a Aguas del Valle la sanción máxima de acuerdo a la ley, que corresponde a 1.000 UTM.

Explicó que una sanción no conduce necesariamente a una apelación en tribunales, que es un mecanismo establecido en la ley pero que como norma general la empresa Aguas del Valle no utiliza. En ese caso, sin embargo, la apelación se llevó a tribunales y la empresa perdió el juicio por abandono del procedimiento, debido a que dejaron pasar más de 6 meses sin hacer una gestión útil, situación que calificó de curiosa, teniendo en cuenta que se trataba de la sanción más alta que se le ha cursado. Concluyó que para la seremi el norovirus fue producto del agua potable.

Agregó, ante una consulta del diputado señor Alvarado, que como resultado del evento del norovirus, emergieron algunas empresas orientadas a la producción de agua soda, es decir, agua envasada, actividad que está sujeta a resolución sanitaria. Relató que en Ovalle se han formalizado varias empresas dedicadas a ese rubro, pero ello pasa por una formalización, es decir, lo que hacen habitualmente es someter el agua a un proceso de osmosis inversa para bajar los parámetros del agua y dejarla purificada. Obviamente, su suministro es agua potable, pero cuentan con los mecanismos para abatir el cloro.

Reseñó que respecto del norovirus se implementó un registro diario de determinación de cloro libre residual en la red de Ovalle, para verificar que efectivamente estuviera de acuerdo con la Norma Chilena 409 (NCh409). Describió que esta norma determina que para que el agua sea potable, desde el punto de vista de la desinfección, debe tener a lo menos 0,2 miligramos de cloro libre residual por litro. El cloro libre es un excedente de cloro que asegura que los gérmenes fueron eliminados. Preciso que el microbiólogo determinó que el norovirus era un poco resistente al cloro, por lo que se decidió aumentar su dosificación en la red, para lo cual la seremi se contactó con la empresa Aguas del Valle y la empresa elevó los niveles de dosificación de cloro, condición que se identificó en los registros del día a día de los inspectores en la red. Se definió entonces que los rangos del cloro libre están en 0,8 o 0,9, 1.1 milígramo por litro, valor que asegura que no sobrevivirá el norovirus en la red.

Explicó que la Norma Chilena define que el mínimo es 0,2 miligramos por litro y el máximo es 2. Por lo tanto, 0,8 y 0,9 están dentro del rango, y aunque admitió que es un poco elevado, se mantuvo por el bien común, ya que podía haber un rebrote del evento, riesgo que esa dosis impedía o, por lo menos, lo minimizaba.

SEÑOR FRANCISCO GONZÁLEZ, OFICINA COMUNAL DE OVALLE.

Recordó su participación en los COE provinciales (Centro de Operaciones de Emergencias), donde se analizó si había una concordancia entre la emergencia y la presentación de casos gastrointestinales por sobre la media, situación que no ocurrió.

Refirió que los inspectores salieron a fiscalizar en forma aleatoria los locales comerciales para determinar el comportamiento de aquellos que elaboran y

manipulan alimentos. No hubo agua, pero muchos de esos establecimientos se surtieron con agua envasada en cantidades que les permitió manipular y elaborar los alimentos. Eso fue certificado. Otros, por decisión propia, dejaron de funcionar y cerraron. Es decir, tuvieron alguna conciencia del problema sanitario y no funcionaron.

SEÑOR ERICK CHULAK YÁÑEZ, JEFE OFICINA REGIONAL DE COQUIMBO SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS.

En materia de la contaminación por norovirus, declaró que para que la SISS pueda aplicar una infracción se supone previamente que dicha infracción haya sido determinada por sus medios, por ejemplo, con una fiscalización efectiva y directa o por algún antecedente que llegue de manera fidedigna y que conste en un examen de laboratorio, o por medio de algún otro dato que determine un antecedente para iniciar un proceso.

Aseguró que en este caso en particular no se comprobó el hecho, de acuerdo con los medios habituales y ordinarios conforme a los cuales la SISS determina si se da una infracción; no se dispuso de ese antecedente desde el punto vista legal para el auto cabeza de proceso, o antecedente para iniciar el proceso.

Además, desde el punto de vista técnico la SISS no inició proceso porque no tuvo la información técnica que diera cuenta de que la infracción efectivamente se había verificado por un problema de la caída del agua potable, sin perjuicio de lo que determinen otros organismos conforme a sus facultades, pues tal vez no se comparten los mismos medios de control.

Adicionó que, desde el punto de vista técnico, en materia del norovirus, en ese entonces con las herramientas de fiscalización disponibles y los exámenes de laboratorio que fueron ejecutados por el Instituto de Salud Pública, únicos en Chile que tienen la facultad de hacer un análisis de presencia de virus en el agua, más los análisis de terreno que se hicieron, la conclusión final del estudio fue que no se pudo comprobar que el norovirus estuvo presente en el agua.

La SISS no define si estaba o no estaba. En el informe se señala que no se pudo comprobar, y no teniendo el antecedente legal para comprobarlo, no se podía iniciar un proceso de sanción en contra de la empresa.

Advirtió que el ISP es el único laboratorio en Chile que está acreditado para detectar la presencia de virus. Agregó que los laboratorios de calidad del agua que están acreditados por el INN son para calidad de agua, de acuerdo con la norma 409, y los virus no están considerados dentro de esa norma.

El fiscal Peralta insistió, ante un cuestionamiento del diputado señor Alvarado, que no se pretendía entrar en discrepancias con otros servicios que tienen amplias competencias en un ámbito que no se puede invadir. Reiteró que la SISS debe velar por lo que le atañe, y con el empleo de métodos normales para la determinación de ese tipo de infracción no llegó a la misma conclusión que la seremi de salud en cuanto a la presencia del norovirus.

Hizo presente que se debía sustentar el proceso para formular algún cargo a la empresa, la que puede defenderse con sus herramientas jurídicas y una serie de otras alegaciones, frente a lo cual la SISS no contaba con ningún elemento de prueba, salvo lo que aparentemente ejecutó la autoridad de Salud, sin saber con qué medios y bajo qué antecedentes, a pesar de que pudo ser muy válido. Subrayó que eso no se cuestiona, pero

de acuerdo con los antecedentes que la SISS recogió, luego de efectuada una investigación especial, con dos fiscalizadores mandatados para el efecto, la conclusión arrojó que no había presencia de norovirus.

Insistió en que, como organismo público, la SISS está obligado a someterse al control de la administración y posteriormente de los tribunales. Reiteró que los exámenes del laboratorio son los únicos antecedentes objetivos que permiten iniciar ese tipo de procesos, porque el único elemento que la empresa objetará es el medio de prueba respectivo.

Manifestó no estar en contradicción con la autoridad de salud pública, porque ellos disponen de otros métodos para la determinación de las infracciones, distintos a los de la SISS. Estimó que tal vez tomaron la muestra en una llave, que se encuentra sujeta a muchos factores que alteran el producto, por ejemplo, puede haber sido lamida por un perro o haber sido utilizada para conectar una manguera, entre tantas circunstancias que pueden pasar en el punto de salida del agua. Esa fórmula de medir no es igual a la que aplica la SISS, es decir, desde el arranque o en la red, en la que el agua se encuentra en otras condiciones.

Remarcó, finalmente, que el elemento fundamental para efectuar la determinación son los controles que realizan laboratorios acreditados en el Instituto Nacional de Normalización.

PLAN DE DESARROLLO E INVERSIONES SANITARIA AGUA DEL VALLE

SEÑORA MAGALY ESPINOSA SARRIA, SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS.

Refirió que Aguas del Valle es una empresa que opera en la Región de Coquimbo, atendiendo a 213.192 clientes, distribuidos en 21 localidades, lo que la sitúa como la séptima sanitaria en tamaño en el país. Tiene un contrato de transferencia del derecho de explotación con Econssa S.A., empresa pública que es el concesionario de los 21 sistemas. Estos contratos son por 30 años, y en el caso de Aguas del Valle vencen el 22 de diciembre de 2033.

Su principal accionista es la empresa Esva SA., cuyo controlador es el Fondo de Pensiones de los Profesores de Ontario, Canadá (OTPP).

Además, OTPP es accionista mayoritario de la empresa Essbio, la cual está privatizada, y Nuevo Sur. Así, en total, OTPP abastece al 31% de los clientes del sector sanitario en Chile.

Adicionalmente, precisó que en la Cuarta Región hay 35.964 clientes que reciben subsidio directo al agua potable, los que representan el 16.9% de los clientes y el 7% de la facturación. Se cuenta con una cobertura del 100% de agua potable; de 96,5% en alcantarillado y 100% en el tratamiento de las aguas servidas.

El Decreto Tarifario vigente de Aguas del Valle, DS MINECON N°117 del 28/10/2011, vence el 14 de septiembre de 2016.

La cuenta tipo promedio actual es por 15 metros cúbicos, equivalentes a \$19.479, mientras que el promedio nacional es de \$18.911. Es decir, está levemente por encima del promedio nacional.

Recordó que actualmente está en desarrollo el sexto proceso tarifario para Aguas del Valle, cuyos estudios tarifarios se deben intercambiar el 14 de abril de 2016. Este nuevo decreto tarifario debe entrar en vigencia el 14 de septiembre de 2016.

Localidades atendidas por Aguas del Valle.

LOCALIDAD	NÚMERO DE CLIENTES	POBLACIÓN ABASTECIDA
LA SERENA	74.938	219.200
COQUIMBO	65.827	203.175
OVALLE	27.624	89.835
ILLAPEL	7.773	25.702
LOS VILOS	6.492	17.249
VICUÑA	4.859	13.962
SALAMANCA	4.618	13.857
ANDACOLLO	3.631	12.226
MONTE PATRIA	2.302	7.593
COMBARBALA	2.570	6.366
EL PALQUI	1.933	5.877
TONGOY	2.308	5.544
PUNITAQUI	2.085	4.468
CHAÑARAL ALTO	961	3.335
SOTAQUI	865	2.596
PERALILLO DE VICUÑA	751	2.462
CANELA BAJA	722	2.222
GUANAQUEROS	1.619	2.160
PAIHUANO	540	1.824
CANELA ALTA	475	1.385
HUAMALATA	299	1.234
Total general	213.192	642.272

Fuente: (*) Informe de coberturas 2014.

En materia de inversiones, observó que en los 2 últimos años, Aguas del Valle está bastante por debajo del promedio del sector, especialmente en 2014. Reveló que por esos resultados la SISS ha iniciado el procedimiento de sanción en contra de la concesionaria, ante lo cual Aguas del Valle manifestó que postergó inversiones a fin de privilegiar otras obras relacionadas con planes de sequía, las que no estaban consideradas

en los planes de desarrollo. Sin embargo, la Superintendencia está evaluando el proceso de multas correspondiente.

Los planes de desarrollo de Aguas del Valle fueron aprobados en enero de 2013, pero frente a la situación de sequía del país desde el 2009 la SISS resolvió exigir planes anuales especiales de obras y acciones para enfrentar esta situación acorde con la realidad de cada concesionaria.

Los planes especiales contemplan obras de corto plazo para cada año, que resuelvan y aseguren el abastecimiento para el siguiente verano, de acuerdo con la situación de sequía que se esté presentando. Pero habiéndose constatado la realidad y permanencia del fenómeno de la sequía, la Superintendencia instruyó a la empresa afectada la ejecución de estudios hidrológicos para determinar las reales capacidades de sus fuentes. Eso significa la incorporación de obras para soluciones de mediano y largo plazo en los cronogramas de todas las localidades afectadas. Por ejemplo, plantas desalinizadoras de agua de mar.

Paralelamente a las inversiones contenidas en el Plan de Desarrollo, están las inversiones y gastos en sequía.

Inversiones y Gastos en Sequía.

	INVERSION Y GASTOS A LA FECHA EN MILLONES DE PESOS						
	2007-2010	2011	2012	2013	2014	2015 (*)	TOTAL
Aguas del Valle	-	\$ 1.783	\$ 2.793	\$ 6.518	\$ 5.408	\$ 10.212	\$ 26.714

(*) A la fecha

Puntualizó que Aguas del Valle, desde 2011 al 2015, ha invertido un total de \$26.714 millones, que corresponden a mejoramiento de la fuente existente, la construcción y habilitación de nuevas fuentes, compras y arriendo de derechos de aguas, recarga de fuentes o estanques de agua mediante camiones aljibes, construcción de tranques, interconexiones, conducción y otras.

Estas inversiones y gastos se han ejecutado en Illapel, Ovalle, La Serena, Coquimbo, Canela Alta, Canela Baja, Punitaqui, Combarbalá, Salamanca, Los Vilos y Chañaral Alto.

Observó que el tratamiento de las aguas servidas puede ser objetado, respecto del cumplimiento de la calidad del efluente de las plantas de tratamiento de aguas servidas. Durante el año 2014, a nivel nacional, se evaluaron 234.921 análisis de parámetros informados y se alcanzó a un 93% de cumplimiento promedio a nivel país. Por su parte, la empresa Aguas del Valle alcanzó un valor de 78%.

También mencionó una fiscalización comercial realizada entre 2013 y 2014, pues la empresa presentó una falla importante en la lectura de consumo, la que fue corregida e informada. Como consecuencia de esa fiscalización la Superintendencia multó y sancionó a la sanitaria, que tuvo que reembolsar a clientes un total de \$378 millones por concepto de errores de lectura y \$25 millones por reconsideraciones de consumo.

Manifestó que la Superintendencia lleva un sistema de control de los indicadores de calidad objetivos, que no se basan en una encuesta de percepción, sino de resultados. Así, en 2014, la evaluación fue:

- Calidad del agua potable: la empresa ocupa el lugar 8 entre 27 concesionarias evaluadas, lo que la sitúa por sobre el promedio del sector.
- Continuidad del agua potable, relacionado con el número de cortes que han ocurrido, ocupa el lugar 11 de 23, también por sobre el promedio.
- Presiones, ocupa el lugar 10 de 23, estando sobre el promedio.
- Continuidad de alcantarillado, el lugar 9 de 22. También sobre el promedio.
- Tratamiento de aguas servidas, ocupa el lugar 25 de 25. Es decir, el peor lugar.
- Exactitud del cobro, el lugar 20 de 23. Ahí seguramente influye el problema de los cobros. Se encuentra ubicada bajo el promedio.
- Respuesta de reclamos, lugar 15, de 23, también bajo el promedio.

Ante una consulta del diputado señor Gahona, afirmó que el sistema de indicadores de calidad de servicio de la SISS mide un conjunto de atributos que permiten establecer un ranking entre las empresas y las localidades de cada empresa. Cuando se publican los indicadores, ellos corresponden a los promedios de cada empresa y la fiscalización se centra en aquellas localidades que están bajo la media. Para la SISS son una guía que permite focalizar la fiscalización.

Los atributos considerados son reconocidos internacionalmente como válidos y permiten comparar entre concesionarios y realizar estudios de *Benchmark*. Los indicadores que se evalúan son siete, y para cada uno de ellos se establece un rango. Además, se trabaja con los valores de cada localidad, pues en la SISS se dispone de esos valores para cada empresa y localidad.

Detalló que los indicadores son: presión de servicio, calidad del agua potable, continuidad del servicio de agua potable, continuidad del servicio de recolección de aguas servidas, calidad del tratamiento de las aguas servidas, exactitud del cobro de este servicio y respuesta de las empresas a reclamos de sus clientes.

Ejemplificó que en el caso del indicador de la continuidad del servicio de agua potable, se calcula según el número de interrupciones del servicio de agua potable ocurridas en el año, su duración y el número de clientes afectados. Adicionalmente, este indicador considera de mayor gravedad, y consecuentemente pondera con un porcentaje mayor, los cortes de servicio que no fueron avisados en forma previa al cliente y que son responsabilidad del prestador.

Una información relevante que se captura cuando se pondera este indicador es el número de cortes no programados por cuartel de red. El cuartel de red es un sector de la red que permite independizar la red del resto, y la SISS ha establecido como criterio de sanción, aplicar una multa cuando se producen cuatro o más cortes no programados de agua potable en un semestre en un mismo cuartel.

Recordó que durante el 2014 se registraron, a nivel nacional, 29.716 cortes no programados de agua potable en todo el país, por todas las concesionarias, afectando un promedio de 132 clientes en cada corte, y con una duración promedio de 4,1 horas.

Por su parte, Aguas del Valle presentó en 2014 un total de 1.603 cortes no programados, afectando en promedio en cada corte a 70 clientes, con una duración de 4,3 horas. Estimó que, dada la situación que ha afectado a algunas localidades de la Región de Coquimbo durante el 2015, este indicador será influido negativamente para el año siguiente.

Por otra parte, reconoció que en la encuesta de percepción que realiza la Superintendencia, que son preguntas que se realizan cara a cara a los clientes, la empresa está bien evaluada. En 2014, con una muestra de 383 casos, alcanzó nota 5,7. En

Illapel fueron 27 casos y en Ovalle 61. Observó que, aunque es una evaluación subjetiva, todos los años Aguas del Valle ocupa desde el primero hasta el tercer lugar.

SEÑOR JUAN CARLOS LATORRE CARMONA, PRESIDENTE DE LA EMPRESA CONCESIONARIA DE SERVICIOS SANITARIOS S.A. (ECONSSA).

En cuanto al Plan de Desarrollo, señaló que en opinión de Econssa, desde 2007 a 2014 se observa que el promedio está siempre sobre la industria, salvo los años 2011, 2012 y 2014, siendo este último el más preocupante, dado que está bastante por debajo del promedio nacional. Advirtió que ese hecho, evidentemente, generó una reacción de Econssa.

Cumplimiento histórico.

Año PD	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
%Cumplimiento	100	99	100	97	85	87	79	47
Promedio industria	85	93	94	96	92	94	78	73

Compromiso de cumplimiento.

Año	Año PD	% Cumplimiento	Año	Año PD	% Cumplimiento	Año	Año PD	% Cumplimiento
2015	2011	96,4	2016	2011	100	2017	2011	100
	2012	100		2012	100		2012	100
	2013	99,5		2013	100		2013	100
	2014	79,3		2014	91,6		2014	100

En 2015, Econssa revisó el cumplimiento del plan de desarrollo de los años anteriores, es decir, si la empresa había resuelto durante el presente año lo que se encontraba pendiente. Así, se comprobó que lo que estaba pendiente en 2011, ya se ha cumplido el 96,4%. En 2012, la empresa tenía un 94%, pero ya llegó al 100% cumplido. En 2013, observaba un 79%, y hoy ya ha alcanzado el 99,5%; y del 47 % que había logrado en 2014, a la fecha ha cumplido el 79,3%. En otras palabras, aseveró, la empresa, a pesar de justificarse en el hecho de que sus inversiones para enfrentar la sequía no necesariamente decían relación con su plan de desarrollo, de igual forma cumplió con las inversiones pendientes de los años anteriores.

Adicionó que según el plan que la empresa tiene para el período 2016, deberían tener cumplidas todas las inversiones pendientes de los años 2011, 2012 y 2013 y llegar, a lo menos, al 91,6% de la inversión de 2014, de modo de que en 2017 queden al día en un 100% con su plan de desarrollo.

SEÑOR ALEX PATRICIO TRIGO ROCCO, GOBERNADOR DE LA PROVINCIA DEL CHOAPA.

Remarcó que muchas de las fallas producidas se debieron a que los planes de inversiones no se llevaron a cabo en las fechas comprometidas, como el caso de la construcción de pozos profundos, obras de emergencia que deberían haberse realizado en marzo de 2014, pero a abril de este año todavía no se habían efectuado.

Aseguró que los sistemas de drenes presentan hoy gran vulnerabilidad. Se pueden mejorar, pero es necesario invertir para mejorar su funcionamiento ante eventuales emergencias, no a raíz de la escasez hídrica esperada para los años 2016 y 2017, sino porque eventos naturales podrían provocar problemas.

No obstante, acotó, las condiciones en que se encuentra la provincia, en la que se están mejorando los acuíferos, especialmente las napas subterráneas, permitirá tener aguas en los pozos, excepto si se presenta una emergencia con precipitaciones superiores a 30 milímetros, toda vez que deben cerrarse los drenes para evitar su contaminación y la necesidad de cortar el suministro de agua a la población.

Estos procesos se han vivido repetidas veces, los años 2006, 2009, 2012, 2014 y 2015. No es algo que pase de forma aislada, y está demostrado que si no hay inversión propia y no está la voluntad de mejorar los sistemas, seguiremos teniendo los mismos problemas.

SEÑOR JOSÉ LUIS MURILLO, GERENTE GENERAL DE AGUAS DEL VALLE.

Insistió en que si nos concentramos en el plan de desarrollo de Aguas del Valle, nos percataremos de que históricamente ha cumplido con los indicadores y ha estado por sobre el resto de la industria. Pero se ha generado una disminución de este nivel de cumplimiento a partir de 2011-2012 porque se ha debido redireccionar los montos de inversión a las obras que era necesario ejecutar para mantener la continuidad del servicio, producto de que las fuentes de agua potable se estaban deprimiendo y había que buscar alternativas, particularmente asociadas a pozos profundos.

Por esa misma razón, en 2014 se encuentra un cumplimiento de un 47%. Sin embargo, dado que esas son inversiones que no se terminaron a esa fecha y que no estaban relacionadas directamente con obras de producción, se llevó a cabo un plan de recuperación y hoy, de ese 47% al 31 de diciembre de 2012, se pasó a un 88% en 2013, y se espera tenerlo recuperado en un 100% en 2016-2017.

Por lo tanto, la empresa, desde el punto de vista de sus inversiones, ha flexibilizado los montos de inversión y ha puesto recursos adicionales al plan de desarrollo. Además, se busca con los planes de recuperación retomar la senda histórica existente hasta antes de los mayores impactos de la sequía.

Afirmó que la sequía llegó para quedarse, por lo que, proactiva y preventivamente se han realizado una serie de estudios y se propuso a la SISS planes de acción concretos durante los próximos años con el fin de resolver al corto, mediano y largo plazo situaciones de sequía que se mantengan en el futuro.

Se ha trabajado con la comunidad, particularmente con el cuidado del recurso hídrico, a través de los colegios, de dirigentes, en talleres, contando con un total de 106 mil contactos a nivel regional.

En cuanto a la percepción de los clientes, aseguró que, respecto de la calificación de la encuesta que realiza la SISS, en 2013 fue posicionada en el sexto lugar de las 27 empresas nacionales; y en 2014, en el tercer lugar.

SANCIONES A AGUAS DEL VALLE.

SEÑORA MAGALY ESPINOSA SARRIA, SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS.

Respecto del historial de multas, indicó que se trata de una empresa con un comportamiento similar a muchas otras del sector sanitario, hasta 2013. Sin embargo, a partir de 2014 esa situación cambia radicalmente, puesto que el valor de las multas comenzó a incrementarse por la gravedad de la situación, que se evalúa y por el número de casos. Ejemplificó que en el primer semestre de 2015, ya existen 11 procesos de sanciones aplicadas y otros en curso.

En 2014, se aplicó una multa de 408 UTA (\$218 millones), a la empresa Aguas del Valle por el no cumplimiento de las obras comprometidas para el año 2013 en su Plan de Desarrollo.

En 2015, se aplicó una multa de 200 UTA (\$107 millones), por el no cumplimiento de las obras comprometidas para el año 2014 y obras rezagadas de 2013 en el Plan de Desarrollo de Illapel.

En 2015, se aplicó una multa de 591 UTA (\$316 millones), por el no cumplimiento de algunas de las obras comprometidas para el año 2014 en los planes de desarrollo de Andacollo, Combarbalá, La Serena, Los Vilos, Ovalle, Salamanca y Vicuña. De esa forma, entre 2014 y 2015 se han aplicado a la empresa multas por \$ 641 millones.

En materia de sanciones por cumplimiento del 47% de obras del Plan de Desarrollo de 2014, precisó que en 2015 se aplicó una multa de 791 UTA (200 UTA + 591 UTA), lo que dio un total de \$423 millones a la empresa Aguas del Valle por el no cumplimiento de las obras comprometidas para 2014 y obras rezagadas de 2013 en el Plan de Desarrollo.

SEÑORA JACQUELINE TORRES DONOSO, PRESIDENTA ASOCIACIÓN DE FUNCIONARIOS SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS (ANFUSSA).

Alicia Ramírez Concha, tesorera de ANFUSSA, señaló que existen procesos de sanción que se encuentran terminados, es decir, en que la multa fue aplicada y no fue reclamada judicialmente por la concesionaria, o bien fue terminada a través de un recurso de reposición.

Destacó que, respecto de la calidad y continuidad del servicio de agua potable, se encuentran terminados 8 procedimientos administrativos de sanción, lo que implicó pagar multas por 409 UTA. Explicó que la empresa puede reclamar algunas de estas sanciones en los tribunales, que son independientes de la parte administrativa, y eventualmente podrían determinar que se rebaje la multa o, lo que sería excepcional, el juez o la Corte podrían considerar que debe aumentarse la sanción.

En ese caso, puntualizó, los clientes afectados por los cortes que generaron el incumplimiento totalizaron la cantidad de 69.930.

Opinó luego que no existe la política de aplicar los montos máximos. Relató que los tribunales, en más del 96% de los casos, mantienen las multas que aplica la SISS; sin embargo, también una gran cantidad de veces los jueces rebajan esas multas, con el fundamento de no disponer de antecedentes que justifiquen un monto determinado.

Agregó que existen también circunstancias agravantes o atenuantes de responsabilidad administrativa. Comparó esa situación con la ley de la Superintendencia de Medio Ambiente, más reciente, que contempla criterios nuevos para la aplicación de una multa, tales como la capacidad económica del infractor, la reparación con celo del mal causado, o lo que ganó el infractor mientras duró la infracción hasta que fue descubierto por la autoridad, criterios que no están en la ley de la SISS. Reiteró que en algunos casos se trata de aplicar sanciones a las empresas, pero como los criterios no están en la ley, es fácil para el tribunal dejar sin efecto el monto. Advirtió que en materia sancionatoria, el artículo N° 11 de la ley de la SISS se quedó en el pasado, por lo que debería ser vista con la mirada de las nuevas superintendencias, como es el caso de las de Medio Ambiente o de Educación, que tienen multas más altas y tipos sancionatorios más amplios, que les permiten encuadrar determinadas infracciones en sanciones consideradas graves o gravísimas.

SEÑOR GABRIEL ZAMORANO SEGUEL, SUPERINTENDENTE (S) DE SERVICIOS SANITARIOS.

Al respecto, señaló que los procedimientos sancionatorios, desde el punto de vista administrativo, cumplen con todas las etapas que exige la Ley N° 19.880 y respetan cada uno de sus principios, es decir, hay una acusación, una formulación de cargos; un plazo para responder con las pruebas que se cuente, con la opción de audiencias y otras diligencias para una mejor resolución y decisión; la resolución conclusiva que, además, es susceptible de reclamo ante la misma autoridad; una reposición por la vía administrativa o judicial; y una reclamación ante el tribunal civil. Todas las actuaciones deben ser motivadas y ajustadas a la tipificación de la infracción y a la sanción que establece la ley.

Indicó que los montos de las multas están asociados al tipo de infracción, y las más recurrentes o que representan el mayor porcentaje de procedimientos sancionadores son las que establece la letra a) del artículo N° 11 de la ley que crea la Superintendencia, cuyo monto oscila entre 1 a 50 Unidades Tributarias Anuales.

Explicó que las infracciones más recurrentes son del tipo que importan deficiencias en la calidad, continuidad u obligatoriedad de servicio, cobros indebidos, trato económico discriminatorio, deficiencias en la atención de los reclamos de los usuarios, daños a las redes u obras generales de los servicios o incumplimiento a la obligación de entregar información requerida por la SISS.

En la aplicación de las multas intervienen los fiscalizadores que, como ministros de fe, detectan la infracción y también un abogado que supervisa y analiza cada instancia del proceso, dando el soporte jurídico respectivo. Asimismo, la determinación de la multa queda entregada a una comisión o Comité de Multa, integrada por el fiscal, el jefe de la División de Fiscalización y un representante designado por el superintendente. Luego, sobre la base de los antecedentes, proponen al jefe del Servicio la multa por aplicar, considerando el tipo de infracción y el rango de multa asociado.

En contra de la multa aplicada se puede reclamar judicialmente ante el Tribunal Civil, en un juicio sumario, tanto respecto de la aplicación de la sanción como sobre su monto. En ese aspecto, los resultados demuestran que en un 99% se confirma la decisión de multar de parte de los tribunales y en un porcentaje no superior al 5% se rebajan esas sanciones.

Lo normal es que las empresas sancionadas repongan ante la autoridad y, posteriormente, deduzcan la acción judicial. Si no reclaman ni pagan, la resolución de multa tiene mérito ejecutivo y se reclama por la SISS mediante un cobro judicial.

Señaló que la propia SISS cuenta con un equipo de funcionarios encargados de llevar la defensa en juicio de las reclamaciones que se deduzcan en contra de las multas, como también deben asumir las demandas ejecutivas de cobro de las mismas. Asimismo, dicha Unidad tiene a su cargo las demás acciones judiciales y recursos que se interpongan en contra de la autoridad.

AÑO	CANTIDAD MULTAS APLICADAS POR AÑO	MONTOS MULTAS APLICADAS POR AÑO (UTA)
2010	194	3.521
2011	111	3.381
2012	111	3.308
2013	110	6.667
2014	125	6.534
2015	155	6.407
TOTAL	806	29.818

Detalló que entre 2010 y 2015 se han aplicado 806 sanciones por un monto total de 29.818 UTA, es decir, alrededor de \$16.000 millones. Además, desde el año 2000 a la fecha se ha debido hacer frente a 667 procesos por reclamaciones de multas, por un monto asociado a 28.745 Unidades Tributarias Anuales, logrando su confirmación en su totalidad, con una rebaja solo de un 4% a 5% de los casos, lo que ha significado un ingreso en arcas fiscales de más de US\$21.000 millones. De dichos procesos, el 72% corresponden a empresas sanitarias y el resto a establecimientos industriales por infracciones de Residuos Industriales Líquidos. Asimismo, en su mayoría, responden a multas por infracciones a la calidad del servicio, que tienen como tope 50 UTA.

Argumentó que lo anterior permite acreditar que dentro del rango máximo que la ley establece para este tipo de infracciones, la SISS aplica sobre el 50% del *quantum* establecido por el legislador, dado que el promedio es de 40 Unidades Tributarias Anuales.

Ante una duda de la diputada señora Provoste, detalló que todos los procesos deben culminar con una resolución que les da término, con distintas opciones: puede aplicarse una sanción, la absolución de la empresa respecto de los cargos formulados o que en lugar de la aplicación de una sanción pecuniaria se establezca un incumplimiento, pero que quede como agravante para futuros incumplimientos.

Sostuvo que la gran mayoría de los procesos culminan con una sanción, una multa pecuniaria, y todos tienen una resolución de término que resuelve la conclusión del proceso de sanción. O sea, remarcó, no hay procesos que queden en el camino.

SEÑOR ERICK CHULAK YÁÑEZ, JEFE OFICINA REGIONAL DE COQUIMBO SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS.

En materia de procesos de sanción que se han iniciado en contra de la empresa Aguas del Valle en el último quinquenio, señaló que existe una tendencia al alza en 2015, donde hay 13 procesos, respecto de los cuales se han cursado multas por 1.437 unidades tributarias anuales.

De todos esos procesos, 21 han sido iniciados por la oficina regional, a través de los procedimientos que están establecidos por la Superintendencia. Después siguen los cursos administrativos que están definidos en los procedimientos.

Procesos de multas a Aguas del Valle.

Año	Cantidad de expedientes	Monto en UTA
2010	2	10
2011	2	101
2012	2	121
2013	4	126
2014	6	620
2015	13	1.437
Total	29	2.415

Destacó la sanción que se cursó a la empresa por el evento de discontinuidad que afectó a la Seremi de Coquimbo en marzo, con 450 unidades tributarias anuales, y la sanción por el corte y discontinuidad del servicio que afectó a Ovalle en julio, con 14 días con turbiedad, que fue por 950 unidades tributarias anuales. Subrayó que esas han sido las sanciones más altas en materia de calidad.

Respecto de una precisión solicitada por el diputado señor Gahona, aseguró que en las inversiones definidas en el plan de desarrollo de la empresa, se establece un programa de fiscalización anual, en el cual se definen cuáles serán las obras ejecutadas que se fiscalizarán. Aclaró que ese plan de fiscalización anual es *ex post*; es decir, en 2015 se fiscalizan todas las obras que la empresa declara como ejecutadas al 31 de diciembre de 2014. Es una labor de la oficina regional fiscalizar tanto en forma documental como física, en terreno, cuáles fueron las obras comprometidas e informadas como ejecutadas.

Sanciones aplicadas a Aguas del Valle.

AÑO	Res Inicio	Motivo	Estado	Multa (UTA)
2013	1374	Certificados de Factibilidad	Cerrrado	100
	1693	Continuidad AP - varios sectores 2012	Cerrrado	46
	4868	Calidad PTAS Sotaqui	Cerrrado	20
2014	488	Calidad AP Ovalle	Cerrrado	60
	395	Continuidad AP Coquimbo	Cerrrado	20
	2672	Errores de Lectura 2013-2014	Cerrrado	30
	3225	Planes de Desarrollo 2013	Cerrrado	408
	3795	Continuidad AP - varios sectores 2013	Cerrrado	102
	2015	291	Corte AP Illapel	Cerrrado
507		Planes de Desarrollo 2013 Illapel	Cerrrado	200
1715		Calidad AP Ovalle	Cerrrado	110
1625		Cortes Ap La Serena-Coquimbo (Marzo)	Cerrrado	450
2713		Calidad AP Illapel	Cerrrado	15
2983		Planes de Desarrollo 2014	Cerrrado	591
3292		Corte y Calidad AP Ovalle - La Serena	Cerrrado	950
3712		Cortes AP 2014 - varios sectores	Descargos	
3674		Cortes AP Illapel - Agosto	Descargos	
3688		Cortes AP Ovalle - Agosto	Descargos	
4842		Calidad AP Sotaqui	Descargos	
---		Continuidad AP 2015 S1 - varios sectores	Res Inicio	
---		Certificados Factibilidad 2014	Res Inicio	

Si se determina que existe un incumplimiento, es decir, que las obras comprometidas no han sido ejecutadas de acuerdo con el programa, se inician los procesos de sanción que correspondan, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de sanción de la SISS.

Por otra parte, coincidió en que los procesos de sanciones constituyen un tema bastante más complejo porque los criterios definidos en nuestra legislación no están enriquecidos con la normativa medioambiental, que es posterior y establece una serie de criterios conforme a los cuales se determinan los montos de las multas.

Los únicos elementos para evaluar las multas son la gravedad y la reiteración. La reiteración es tomada desde el criterio de si existe una sanción previa, y en ese caso se puede duplicar.

Aparte de eso agregó que existe otra complejidad y es que los rangos de multas son bastante estrechos. A veces se ha querido definir algunos criterios para determinar que una gravedad se encauzará entre un rango de UTA; sin embargo, en una tabla entre 1 y 50 el rango es muy estrecho y es difícil definir un criterio más objetivo.

Se ha postulado la idea de revisar este aspecto, porque deja muy poca elasticidad para la determinación del monto de la multa. Entonces, pareciera que las multas fueran bajas, pero no es así. El rango, conforme a la infracción más recurrente, que es la calidad y continuidad del servicio, es de 1 a 50. No hay más.

Advirtió que la empresa Aguas del Valle, hasta 2013, tenía un comportamiento bajo o regular en su nivel de sanción; por lo que carecía de grandes

antecedentes para los episodios que ocurrieron entre 2014-2015, cuando se produjo un mayor incremento de multas. Por tanto, los niveles de duplicidad prácticamente se han manifestado este año.

Explicó que, en todo caso, es un proceso complejo, porque cada proceso tiene su mérito. Se reúnen una serie de antecedentes para evaluar y determinar si la infracción concurre y si hay algunas circunstancias que agravan o atenúan la responsabilidad del prestador, porque en algunos casos la empresa suspendió los servicios de cobros o reparó a los usuarios con alguna compensación. Entonces, explicó, siempre se analizan los elementos que la empresa pone sobre la mesa para determinar si se atenúa la multa, dentro del rango que he señalado.

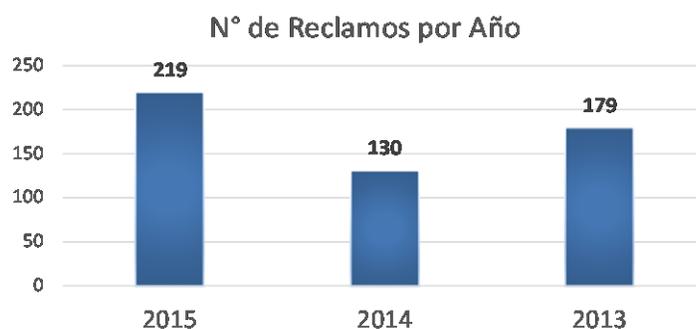
Admitió que se ha logrado aplicar una fórmula que está en otra letra de las tipificaciones, que alude afectar a la generalidad de los usuarios. Es una figura que siempre tiene que estar asociada a una infracción principal, porque por sí sola no existe. Entonces, si se afectó a toda la localidad de Ovalle, las empresas discuten que no es toda la generalidad dado que la región es muy grande y Ovalle tiene 50 mil habitantes y no los 5 mil que fueron los afectados. Hay una discusión más teórica y se ha debido ir avanzando porque no era un terreno muy desarrollado, pero de alguna manera se han ido fijando criterios.

Enfatizó, finalmente, que se han aumentado las sanciones, pero no porque se afectara la calidad del servicio, sino por el efecto colateral, que es la situación de la generalidad de los usuarios. Por ejemplo, en el caso del norovirus hay muchas personas que no fueron afectadas, y como no se pudo acreditar que se haya producido la infracción no se pudo aplicar la disposición.

SEÑOR ANDRÉS HERRERA, JEFE DE LA DIVISIÓN JURÍDICA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

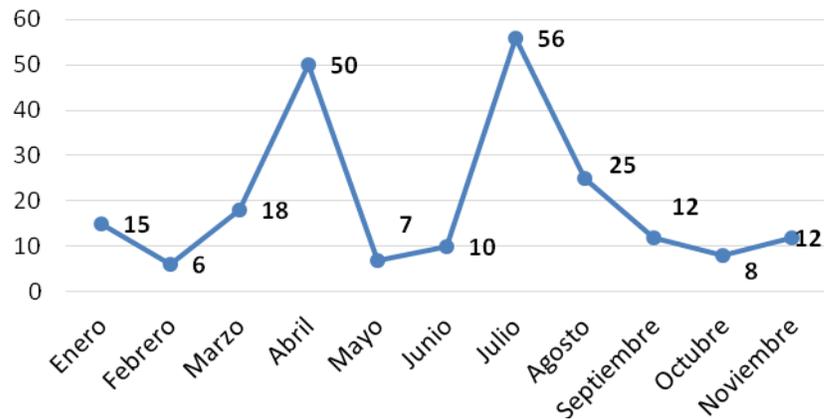
Puntualizó que en el periodo 2013-2015, el SERNAC ha recibido 528 reclamos en contra de Aguas del Valle, de los cuales 219 corresponden al año en curso. Las comunas que presentan el mayor número de reclamos son La Serena, Coquimbo y Ovalle, con el 83% de las quejas en contra de Aguas del Valle.

Reclamos en contra de Aguas del Valle, por año.



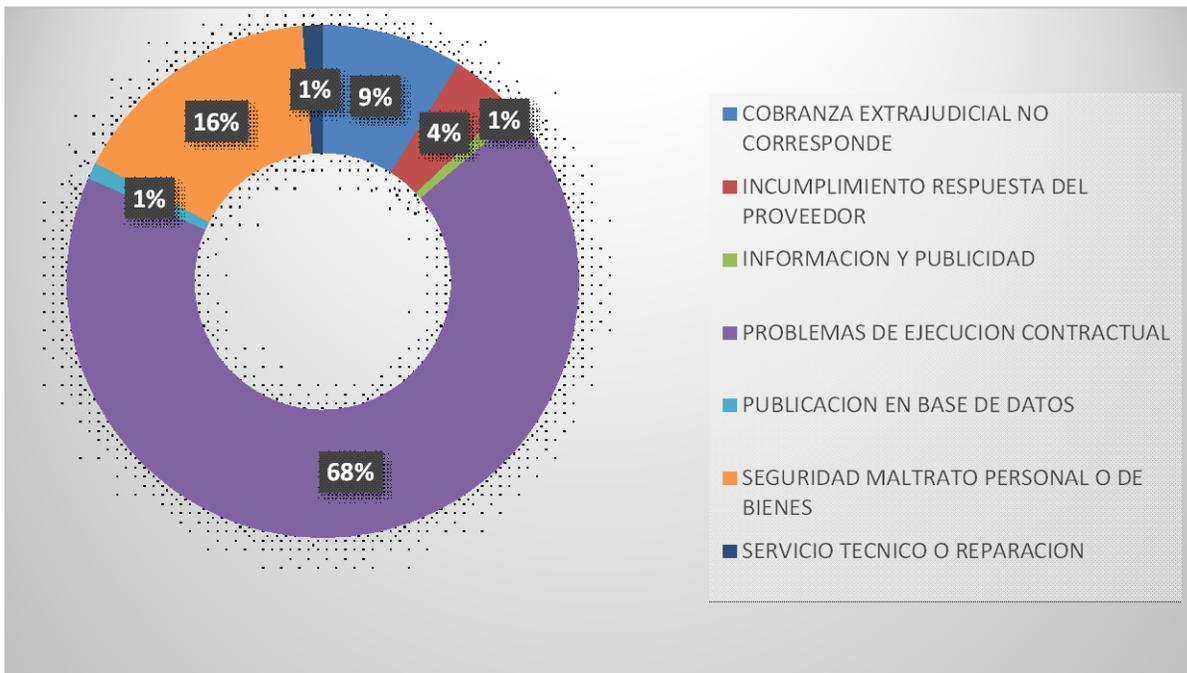
Para el año 2015 exhibió un gráfico evidenciando la evolución de los reclamos y su concentración en 2 meses del año. El aumento de abril corresponde a reclamos por aluvión en el norte del país, de fines de marzo. De los 56 reclamos del mes de julio, 26 de ellos corresponden al corte en Ovalle.

Evolución de reclamos en contra de Aguas del Valle, por mes.



Respecto de las causales de reclamo en contra de Aguas del Valle, describió que tienen que ver fundamentalmente con problemas de ejecución contractual, relacionada con una deficiente prestación del servicio.

Causales de reclamos en contra de Aguas del Valle.



Manifestó que el comportamiento de la empresa revela que responde los reclamos de los consumidores, pero casi el 57,5% es rechazado y solo el 35,7% es acogido.

COMPENSACIONES A LOS AFECTADOS.

SEÑORA MAGALY ESPINOSA SARRIA, SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS.

Respecto de las compensaciones que recibieron los clientes de Aguas del Valle, en Ovalle, precisó que a raíz del corte de agua y exceso de turbiedad registrado en julio, la SISS, en uso de sus atribuciones, instruyó a la empresa descontar de la facturación mensual y en forma proporcional, los consumos de los días en que se distribuyó agua con exceso de turbiedad. Los conceptos a descontar correspondieron a las etapas de producción y distribución de agua potable.

En resumen, la empresa debió descontar del consumo leído, aquella parte correspondiente al número de días en que el servicio estuvo afectado por turbiedad. Adicionalmente, se instruyó a la empresa, dado que los clientes también fueron afectados por discontinuidad de servicio, descontar en aquellos clientes que registraran un consumo superior al 20% al consumo histórico, por el eventual efecto de aire en las tuberías, cobrando, en dicho caso, un consumo equivalente al histórico para dicho mes. Esta misma instrucción fue hecha presente a la empresa sanitaria con ocasión de los eventos de corte y turbiedad en agosto, en Ovalle e Illapel.

El cumplimiento de esta instrucción fue fiscalizada por la SISS, además de sostener reunión informativa con dirigentes de juntas de vecinos de Ovalle.

Acotó que para una cuenta tipo de 15 metros cúbicos, por un valor de \$15.413, el descuento correspondió a \$2.266, equivalentes a un 14.7 %.

Aclaró que la legislación sanitaria no contempla mecanismo de compensación a clientes por estos eventos, por lo cual en estos casos se recomienda a los usuarios acudir a la mediación a través del SERNAC o directamente ante los Tribunales de Justicia.

Añadió que existe un proyecto de ley, iniciado en moción, que establece compensación a usuarios por interrupción, restricción o racionamiento del suministro de agua potable (Boletín N° 2357-09). Este proyecto, actualmente en segundo trámite constitucional, en su aspecto más relevante, introduce un artículo N° 35 bis a la Ley General de Servicios Sanitarios, que dispone para cada usuario una compensación que se incrementa gradualmente en relación a la duración de la interrupción del servicio.

SEÑOR CLAUDIO RENTERÍA LARRONDO, ALCALDE DE OVALLE.

Afirmó que los únicos perjudicados con esta situación han sido los usuarios. Por eso reiteró su petición de que los 12.000 o 13.000 clientes sean compensados, porque verdaderamente sufrieron una situación apremiante con la sequía en los sectores urbano y rural, que obligó a los afectados a gastar recursos que no estaban programados.

Advirtió, sin embargo, que no se trate de una compensación de \$600 o \$700, sino una acorde con los requerimientos de emergencia que en esa oportunidad se presentaron, muy especialmente en el caso de la gente de las poblaciones y de los sectores

urbanos periféricos, quienes gastaron aproximadamente \$25.000 diarios para satisfacer una necesidad mínima, como es el recurso agua.

De no ser así, aseguró que insistirán en que lo que tenía que entregar Aguas del Valle en esa oportunidad era agua potable, no agua para el alcantarillado.

Indicó que a la población le ha quedado una sicosis por no tener agua durante 13 días y también por no saber si el agua estaba en condiciones de potabilidad. Informó que hace una semana y media estuvo con el gerente de la sanitaria quien le señaló que ya están en marcha los doce filtros que tenían programados y prontamente estarán operativos.

Manifestó que aunque el caso esté en el SERNAC y en la SISS, la población espera resoluciones eficientes de parte de los diputados, o que de lo contrario se disponga de una compensación del Estado de Chile que refleje verdaderamente la situación conflictiva vivida por los vecinos. Reiteró que apenas les devolvieron entre \$600 y \$700, mientras que los vecinos gastaron cerca de \$25.000 diarios para satisfacer las necesidades mínimas de un ser humano para vivir.

Reconoció que la comunidad ha estado recobrando la confianza en Aguas del Valle, pero que se debe entregar un producto que sea 100% agua potable.

También solicitó chequear las obras que se están ejecutando y determinar si el agua es superficial o de pozos profundos. La empresa ha pedido colaboración a la municipalidad, la que ha tenido la mejor disposición de apoyar su gestión, destacando el caso de la prospección en la calle Ariztía, en la ribera del río Limarí.

Relató que durante la emergencia que duró 13 días, siempre tuvo una relación de trabajo conjunto con el gobernador de la época y con la intendenta. Subrayó también que siempre ha existido buena disposición con los consejeros regionales y los concejales de la comuna de Ovalle, y no tiene ningún reparo del trabajo conjunto con las autoridades.

Respecto del oficio enviado por el municipio requiriendo compensaciones, reseñó que ha tenido respuesta del Ministerio de Obras Públicas, donde se reconoce el trabajo conjunto y coordinado.

Admitió que los alcaldes atienden muchas necesidades pero la capacidad de respuesta de que disponen es casi sin forma ni plazo. Por ello sugirió modificar la ley, para que las respuestas sean rápidas en la satisfacción de las necesidades de las personas. Tal vez, los instrumentos legales están, pero requieren modificaciones o incorporar una mayor cantidad de funcionarios al SERNAC para efectuar la labor de fiscalización.

Asimismo, y tras conocer las acciones de Aguas del Valle, solicitó que la Superintendencia de Servicios Sanitarios aumente la planta de fiscalizadores para verificar las obras de mejoramiento que debe gestionar todo servicio concesionado del país.

En materia de costos, admitió que no los ha calculado, pero aseguró que los primeros dos días el municipio destinó 8 camiones a entregar agua potable a los vecinos del sector. Posteriormente se fueron incorporando camiones de Aguas del Valle, que llegaron a 43, y se instalaron surtidores a costo de la empresa.

Remarcó que hoy la sanitaria cuenta con un plan de emergencia, que antes no existía, con surtidores para distribuir el agua.

Opinó que cortar la concesión a la empresa es casi utópico, pues se preguntó quién se haría cargo de la empresa, con todas las inversiones que se deben hacer. Por ello consideró más realista modificar la ley y los contratos a través de Concesiones.

SEÑOR JOSÉ LUIS MURILLO, GERENTE GENERAL DE AGUAS DEL VALLE.

Respecto de la mediación con el SERNAC, adelantó que a fines de septiembre se realizó una propuesta formal, en la cual se hacía una estimación del malestar de los clientes por la compra de agua envasada, la que se encuentra en etapa de revisión, por lo que no se ha recibido respuesta del SERNAC.

Explicó que se ha hecho un primer abono en las facturas de los clientes, con lo que se consideró que era muy evidentemente un servicio prestado fuera de la norma, según lo que la ley establece.

Además, la SISS ofició para hacerlo de ese modo. Por lo tanto, lo único que se ha hecho hasta ahora es restar de las facturas los servicios que no se habían prestado efectivamente, es decir, el agua que estaba fuera de la norma. A ese descuento se ha agregado un monto adicional cada vez que hay un corte por una causa técnica de posible subcontagio o supracontagio. Pero, aclaró, eso no corresponde a compensaciones, sino a servicio entregado fuera de la norma y que se consideró que no se debía cobrar.

Insistió en que lo que produjo turbiedad en la red en Ovalle fue un hecho de fuerza mayor, pero la empresa consideró que no era lógico que ese problema haya durado tanto tiempo, 12 días con turbiedad en el agua por encima de la norma. Por eso se contactaron directamente con el SERNAC para ofrecer una compensación a los clientes por las molestias que eso produjo, propuesta de la cual no se ha tenido una primera contestación, pero en cuanto se disponga de ella, se discutirá y pondrá encima de la mesa los argumentos, en la medida que existe consciencia de que un servicio que no es prestado en las condiciones que indica la norma durante 12 días no es presentable.

Insistió en que están abiertos a estudiar las compensaciones que se merecen los habitantes de Ovalle.

Acotó que mientras el contenido de la propuesta esté en proceso de mediación es mejor que no se discutan los detalles públicamente, pues de lo contrario se convertirá en una conversación demasiado abierta, lo que no será bueno para el proceso.

Reconoció, sin embargo, que se hizo un cálculo del agua que ha tenido que comprar cada persona, del precio de mercado de esa agua y de una compensación para reparar los gastos que la población tuvo por no tener disposición de agua potable.

SEÑOR ANDRÉS HERRERA, JEFE DE LA DIVISIÓN JURÍDICA DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

Puntualizó que en reunión de 9 de septiembre de 2015 entre Aguas del Valle y la DR IV Región SERNAC, la empresa propuso de manera verbal compensar en la suma única de \$5.000.- a cada cliente afectado, además de los descuentos que ya habían procedido a hacer por servicio no prestado.

Al respecto, precisó que los descuentos en el caso de Ovalle ascendieron a \$43.450.177, por concepto de turbiedad, y \$71.954.532 por discontinuidad del servicio en casos de La Serena y Ovalle. Sin embargo, el SERNAC informó a Aguas del Valle, de manera informal, el rechazo de su propuesta, sobre la base de una serie de informes técnicos elaborados al efecto por el servicio:

- La propuesta de la empresa carece de justificación técnica, en tanto no hay ninguna justificación que explique por qué \$5.000 como suma única por todo el período de tiempo a considerar.
- No considera gastos incurridos por parte de la población en agua envasada para consumo domiciliario, gastos de transporte ni el costo que supuso para los clientes reclamar ante la empresa y ante el SERNAC.

Argumentó que ambos son conceptos básicos que deben considerarse en cualquier estructura de compensación aplicada por el SERNAC con otras sanitarias, pero que no se tomaron en consideración en este caso.

Indicó que Aguas del Valle se comprometió, informalmente, a hacer una nueva propuesta, la que a esa fecha no había sido recibido, razón por la que SERNAC se encuentra evaluando el cierre de la mediación colectiva, sin perjuicio de lo cual el gerente general de Esva ha señalado que están disponibles para alcanzar un acuerdo.

Reconoció que esta mediación colectiva ha durado más tiempo del deseable, por lo cual se ha adoptado un acuerdo y el director nacional de SERNAC le mandó a liderar la mediación gestionada con el gerente regional de la empresa Aguas del Valle. Por ello, anunció el compromiso de centralizar las gestiones, a fin de darle mayor celeridad al procedimiento.

Adicionó que se ha dado a conocer a Esva y a Aguas del Valle los criterios técnicos que SERNAC considera mínimos para efectos de alcanzar un acuerdo satisfactorio, y que la sanitaria ha conocido en procesos de mediación anteriores.

Respecto de las herramientas legales, consideró que la mediación colectiva constituye una instancia interesante para los proveedores, en el sentido de que otorga mayor flexibilidad y posibilita alcanzar un acuerdo. Sin perjuicio de ello, en el marco del proyecto de ley en tramitación en el Congreso Nacional, consideró que falta por avanzar en dotar de más facultades al SERNAC.

Aseguró que se ha recibido a representantes de la comunidad, en particular a presidentes de juntas de vecinos de Ovalle, pero que no están participando directamente de la mediación colectiva, aunque podría generarse alguna instancia para hacerlo.

Finalmente, se comprometió a sostener una reunión presencial con la empresa antes de fines del año 2015, esperando que sea la única o una de las pocas que se lleven a cabo para afinar el tema.

Sin embargo, advirtió que era importante moderar ciertas expectativas de los consumidores, porque SERNAC establece criterios técnicos para lograr una compensación básica, es decir, que supone la restitución por un servicio no prestado y una compensación o indemnización por los perjuicios más básicos sufridos por los consumidores. Cualquier otro perjuicio superior a lo descrito debería ser cobrado a través de un juicio individual, o eventualmente en un juicio colectivo distinto.

SEÑOR ERNESTO MUÑOZ LAMARTINE, DIRECTOR NACIONAL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR.

Relató que, según información de la empresa Aguas del Valle, los clientes afectados por los eventos analizados fueron, en su peor momento, 13.572 en La Serena, y 26.365 en Ovalle.

Asimismo, indicó que como compensación inmediata se descontó los consumos efectuados de agua entregada con trazos de turbiedad entre el 13 y 25 de julio,

rebajando así un total de 13 días de consumo de la facturación mensual de los clientes. Los montos totales fueron \$43.450.177 por concepto de turbiedad y \$71.954.532 por concepto de discontinuidad.

El 9 de septiembre de 2015, se reunió el SERNAC con representantes de la sanitaria, quienes presentaron una propuesta verbal de compensación de \$5.000 para cada consumidor afectado, además de los descuentos de facturación efectuados.

Refirió, finalmente, que esa propuesta está siendo evaluada por el SERNAC, a la luz de los estándares que maneja esa entidad en casos similares, a saber, compromiso de cese de la conducta contraria a la Ley de Protección del Consumidor, compensación de los perjuicios causados, contemplación del costo del reclamo, consideración de mecanismos de información o publicidad a los usuarios, información del periodo de implementación, y la inclusión de una auditoría de verificación de cumplimiento.

CADUCIDAD DE LA CONCESIÓN.

SEÑORA MAGALY ESPINOSA SARRIA, SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS.

En cuanto al procedimiento de caducidad, explicó que al momento de incurrir el prestador-explotador en causales de caducidad, aflora la responsabilidad del titular de la concesión; es decir, es el dueño quien sufre el riesgo de caducidad, no el explotador. (Art. 26 del DFL MOP N° 382/88)

Además, agregó que existe intangibilidad del contrato de transferencia de derechos de explotación y extinción por vía accesoria. Esto significa que la Superintendencia no puede modificar ni caducar el contrato de explotación entre el concesionario y el explotador. Insistió en que la Superintendencia no participa de ese contrato ni lo supervigila. En este caso, el contrato entre Econssa y Aguas del Valle es entre privados.

Asimismo, la Superintendencia tiene el deber de informar al titular, Econssa, cualquier situación que ponga en riesgo la concesión.

Aseveró que la caducidad es la máxima medida que se puede imponer a la concesión. Es el Presidente de la República, en base a un Informe técnico elaborado por la Superintendencia de Servicios Sanitarios y propuesto al Ministerio de Obras Públicas, quien la declara. Ese informe de la Superintendencia debe fundarse en las causales legales tipificadas en el artículo 26 de la Ley General de Servicios Sanitarios, las que deben considerar la gravedad de sus consecuencias y la reiteración de su ocurrencia.

En la situación de concesiones en explotación, previo a emitir el informe técnico, la Superintendencia debe poner en conocimiento del dueño y del explotador los antecedentes del caso, para que estos, dentro de un plazo determinado, informen a la SISS las medidas necesarias para evitar el menoscabo o interrupción del servicio a los clientes.

La Superintendencia de Servicios Sanitarios acepta o rechaza el informe. De ser aceptado, nombra un inspector fiscal para su supervisión y debido cumplimiento.

Reiteró que la concesionaria de los servicios en la Región de Coquimbo es la empresa pública Econssa, la cual entregó, mediante contrato, la explotación de los mismos a la empresa Aguas del Valle, con lo cual la caducidad operaría en contra de Econssa.

Insistió en que la SISS no tiene atribución alguna para suspender el contrato entre Econssa y Aguas del Valle.

Recordó que Econssa es concesionario de 21 sistemas en la Región de Coquimbo y la caducidad se aplicaría solo para el o los sistemas que presenten las condiciones que estipula la ley.

Relató que la SISS, mediante Oficio N° 2.973, del 23 de agosto de 2015, solicitó a la empresa Aguas del Valle medidas y acciones para asegurar el abastecimiento de agua en Illapel y Ovalle, y advirtió, con copia a Econssa, que la no prestación del servicio, cumpliendo con las exigencias establecidas en la ley y su reglamento, constituye causal de caducidad de la concesión, en conformidad a lo dispuesto en los artículo N°26 de la Ley General de Servicios Sanitarios y N°61 del Reglamento.

Como respuesta, la empresa, mediante Carta N° 245, del 26 de agosto de 2015, respondió lo solicitado y reiteró que dará cumplimiento a sus obligaciones legales y reglamentarias que la asisten como prestadora del servicio sanitario.

Aclaró, finalmente, que actualmente no están las condiciones para hacer el expediente de caducidad, simplemente porque los indicadores de continuidad de servicio están bien, y se dispone de agua y programas de inversión comprometidos. Sin embargo, advirtió, si no cumple con ellos está en riesgo de que se abra el expediente de caducidad.

SEÑOR DAVID PERALTA, FISCAL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS.

Indicó que la caducidad opera sobre causales legales. Es el punto de partida para analizar si una empresa puede incurrir en infracciones en las que se deba hacer un informe técnico.

Acotó que en las tres o cuatro ocasiones en que se ha enfrentado una caducidad, lo fundamental en el análisis, además de la causal legal, es la sobrevivencia del prestador. Es decir, si el prestador da confiabilidad de que podrá seguir prestando los servicios.

Explicó que aquellas ocasiones en que se ha enfrentado la caducidad, se ha tratado de prestadores que, inmediatamente producida esa sanción, han declarado la quiebra porque son empresas que no han sido capaces de sobrellevar el servicio ni operar.

Por lo tanto, lo anterior supone una condición de operación y de explotación de los servicios que entregue cierta garantía de continuidad y de calidad. O sea, es un análisis que no puede estar aparte de la causal legal.

SEÑOR JOSÉ LUIS SZCZARANSKI, JEFE DE LA DIVISIÓN DE CONCESIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS.

Explicitó que el objetivo de la SISS no es caducar concesiones, pues esa es una medida extrema. Sin embargo, cuando las situaciones indican que la empresa está descuidando sus funciones u obligaciones, la Superintendencia hace las advertencias correspondientes.

En este caso, Aguas del Valle reaccionó tanto en la acción que mostró en la emergencia del terremoto con una performance muy superior a las anteriores, como entregando una carta Gantt, comprometiendo desalinizadoras, conducciones y obras que tenderían a asegurar el abastecimiento. Sin embargo, aseguró que la SISS será absolutamente rigurosa en el control de que esas obras se cumplan.

Respecto de la concesión, reiteró que se encuentra en evaluación, al igual que en el caso de Aguas Chañar. Es decir, son dos empresas que en este momento están bajo la lupa de la Superintendencia.

SEÑOR JUAN CARLOS LATORRE CARMONA, PRESIDENTE DE LA EMPRESA CONCESIONARIA DE SERVICIOS SANITARIOS S.A. (ECONSSA).

Afirmó que en todos esos contratos se establece un término anticipado, el que puede producirse por alguno de los siguientes factores:

- Que el Operador sea declarado en quiebra.
- Que el Operador se disolviera por cualquier causa.
- Si por culpa de actuaciones, omisiones o por cualquier circunstancia imputable al operador, se produjere la caducidad de la totalidad de las concesiones sanitarias de Econssa.
- Si ocurriera una eventual transferencia de las concesiones sanitarias o del control accionario de CORFO en Econssa. Acotó que en este último caso, el Estado podría eventualmente resolver que no tendrá más concesiones sanitarias y se las entregue a una empresa.

Observó que es conveniente tener presente que si una concesión fuera caducada, quien la pierde es el Estado de Chile, Econssa Chile SA, y no el operador puesto que nunca es dueño de la concesión, a pesar de que tiene su plena representación para efectos legales.

Asimismo, en caso de término anticipado del contrato, Econssa Chile SA puede llamar a licitación o relicitar nuevamente la concesión respectiva, o bien pagar el valor residual del contrato determinado por un perito de reconocido prestigio, según lo dispone el contrato respectivo.

Para controversias o disputas, indicó que se establece un tribunal arbitral, el que conoce las diferencias o dificultades que pudieran presentarse en el curso del contrato respectivo.

En materia de boletas de garantía, que también están establecidas en el contrato, detalló que se contemplan tres boletas de garantía para caucionar las obligaciones del contrato, cada una por un monto de 5.000 UF.

EMPRESAS RELACIONADAS Y NEGOCIOS NO REGULADOS.

SEÑOR JOSÉ LUIS SZCZARANSKI, JEFE DIVISIÓN DE CONCESIONES SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS.

Aseguró que la venta de derechos de aguas de Aguas Andinas nunca ha estado sobre la mesa. Enfatizó que Aguas Andinas no puede vender sus derechos de aguas, porque son bienes afectos a la concesión.

Ese tema no estuvo sobre la mesa en la negociación tarifaria. La SISS no autorizó ni tuvo absolutamente ninguna relación con el negocio eléctrico que esa empresa pueda tener con AES Gener.

Explicó que los derechos de aguas que interesan a la SISS son aquellos que están comprometidos con la concesión y que están en la ficha de antecedentes técnicos del Plan de Desarrollo.

Adicionó que existe un concepto legal denominado negocio no regulado, que es aquel que de algún modo está asociado al giro de la empresa, pero que no está sujeto al control de la SISS ni a fijación tarifaria. Por ejemplo, la asesoría técnica que presta a los APR, que es un negocio no regulado que negocia la sanitaria con la DOH.

En otros casos presta servicios de tratamientos de riles en sus plantas de tratamientos, y ese es un negocio que hace con empresas o industrias privadas. Así también, Aguas Andinas tiene en proyecto un negocio no regulado de generación eléctrica.

Observó que si bien esos negocios no son parte de la regulación, generan ingresos y ocupan recursos de la empresa regulada que, de algún modo, están siendo financiados por la tarifa. Por ejemplo, el mismo gerente general trabaja en el negocio no regulado y en el negocio regulado y la tarifa del segundo le paga todo el sueldo. Por lo tanto, la Superintendencia está planteando que una parte de las utilidades del negocio no regulado debe beneficiar a los clientes de la empresa.

En el caso de Aguas Andinas y el negocio con AES Gener, al acuerdo a que se llegó es que el 50% de las utilidades que se generen disminuirán las tarifas de los usuarios de la sanitaria.

SEÑORA MAGALY ESPINOSA SARRIA, SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS.

Respecto de la venta de aguas servidas tratadas, puntualizó que las empresas sanitarias, deben dar como destino de sus aguas servidas tratadas lo que señalen sus respectivos decretos de concesión, en los que se individualizan el cuerpo receptor y los puntos de descarga. Aclaró que la SISS no puede sostener que las empresas son dueñas de las aguas servidas que tratan. Al respecto, su acción se limita a explicar que en este caso se aplica el artículo N° 61 de la Ley General de Servicios Sanitarios, que señala que las aguas servidas que se abandonan en los cauces naturales y artificiales son consideradas como derrames, según la definición que sobre este fenómeno apunta el Código de Aguas. Este criterio fue asentado de modo definitivo en el Oficio N° 2725, de 4 de julio de 2011, de la SISS.

Advirtió que ese pronunciamiento dejó a salvo las situaciones contractuales nacidas con anterioridad al Oficio (contratos en Antofagasta y Copiapó), por aplicación del principio de la irretroactividad de los actos públicos. Tampoco aplica a las descargas de aguas servidas tratadas al mar, vía emisario, ya que no son mencionadas en el citado artículo N° 61, lo que abre la posibilidad de reutilizar esas aguas, cumpliendo con los permisos ambientales, sanitarios y propios de la concesión. Es decir, la modificación del decreto en su punto de descarga.

Explicó que la venta de aguas servidas tratadas es un negocio no regulado y las utilidades del mismo son traspasadas en parte a los usuarios, dando origen a un descuento tarifario.

Respecto de los negocios de riles de las empresas sanitarias, indicó que, de acuerdo con el Decreto N° 609, de 1998, las empresas sanitarias pueden recibir riles, siempre que cuenten con tratamiento por parte del industrial que hace la descarga antes de su vertimiento a la red de alcantarillado, con la excepción de 4 parámetros que son asimilables a las aguas servidas domésticas: la DBO, el fósforo, los sólidos suspendidos y el nitrógeno, cuyo límite es convenido entre las partes, a saber, las empresas sanitarias y los industriales. Por ello se paga un precio a libre convención.

Hizo presente que esta situación no puede afectar la calidad del servicio regulado de recolección y de tratamiento de las aguas servidas, y que para los efectos tarifarios son considerados ingresos no regulados y, por lo tanto, parte de las utilidades deben ser traspasadas a los clientes vía rebaja tarifaria.

SEÑOR JUAN CARLOS LATORRE CARMONA, PRESIDENTE DE LA EMPRESA CONCESIONARIA DE SERVICIOS SANITARIOS S.A. (ECONSSA).

En materia de rentabilidad de actividades no reguladas que realiza la empresa sanitaria, opinó que el criterio debería ser que el mayor ingreso que genera para la sanitaria alguna de las inversiones o negocios no regulados, debería ir en beneficio de su giro principal, que es la producción, tratamiento y distribución de agua potable.

SEÑOR GABRIEL ZAMORANO SEGUEL, SUPERINTENDENTE (S) DE SERVICIOS SANITARIOS.

Advirtió que en este tema deben hacerse dos distinciones, pues existen servicios que son de empresas relacionadas y otros de servicios no regulados.

En el caso de los servicios no regulados, que importan desde el punto de vista de la legislación y del proceso de tarificación en particular, son aquellos que comparten infraestructura con los servicios regulados. Es el caso de los convenios para tratamiento de riles en las plantas de tratamiento de aguas servidas de las sanitarias, muchas de las cuales están fuera del área de concesión. En este caso se reciben residuos industriales líquidos provenientes de fuera del área de concesión, o de dentro del área de concesión, con una carga superior a la que permite la norma, pero con un convenio. Son situaciones que están normadas, como la entrega de agua potable a sectores rurales a través de convenios en virtud del artículo N°52 bis; venta de agua cruda, etcétera. Hay una serie de servicios en que se está compartiendo el mismo activo utilizado para prestar el servicio regulado.

Al respecto, manifestó que las preocupaciones de la SISS son básicamente dos. La primera, que el servicio no regulado no afecte al servicio regulado. Es

decir, la empresa debe tener la capacidad y la infraestructura suficientes para otorgar el servicio regulado en condiciones plenas y satisfactorias.

Entonces, observó, no es admisible que se diga que un servicio no está funcionando bien porque tienen una demanda de un servicio no regulado, que es la que está generando el efecto, pues se deberá contar con una infraestructura que permita dar cuenta de los dos servicios, si se desea prestar uno no regulado. Insistió en que el servicio no regulado no puede afectar la calidad del servicio regulado.

La segunda preocupación tiene que ver con los ingresos que las empresas sanitarias generan a propósito de los servicios no regulados que comparten infraestructura. En ese caso, las bases tarifarias son las que establecen los mecanismos a través de los cuales se calculan descuentos en las tarifas respecto de estos servicios. Ejemplificó que al haber convenios de riles se hace un trabajo para calcular un descuento que rebaja las cuentas de los usuarios, en que la empresa hace un cálculo, la SISS hace otro, y como todo elemento del proceso tarifario de objeto de discrepancia, eventualmente existe un fallo de una comisión de peritos. Remarcó que existe un concepto de descuentos por los servicios no regulados que comparten infraestructura.

Relató que en el caso de Aguas Andinas y Alto Maipo, donde se compartiría un activo a propósito de un proyecto multipropósito en términos de producción de agua potable y generación de electricidad, el criterio del descuento que se utilizó fue que respecto de lo que obtiene la empresa por este convenio, la mitad sería destinada a descontar las cuentas de los usuarios.

Reconoció que es un tema complejo desde el punto de vista de lo que permite la legislación y lo que la SISS logra instalar en las bases de los estudios tarifarios, pues en muchos de los casos las empresas reclaman estos criterios.

SEÑOR ERICK CHULAK YÁÑEZ, JEFE OFICINA REGIONAL DE COQUIMBO SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS.

En cuanto a los servicios relacionados, insistió en que los servicios relacionados no son considerados dentro de los procesos tarifarios. En el caso de que haya algún proceso relacionado, que la empresa esté utilizando algún servicio que sea concesionado, debe ser descontado de la tarifa, y debería ir en beneficio de los usuarios.

El fiscal señor Peralta adicionó que en el tema de los negocios relacionados se aplica una disposición legal contenida en la ley de tarifas, que establece que cuando se comparten los activos de los negocios regulados con los de los no regulados, habrá que hacer el descuento porcentual de lo que significa el uso de ese activo en las dos actividades. Por lo tanto, en cada proceso tarifario se le pide a la empresa que informe cuáles son esos negocios y en base a eso se determina el nivel de descuento.

Acotó que existe una fórmula que se establece en cada proceso tarifario, que no es fácil ni está predeterminada. Reconoció que la legislación fue poco feliz en la redacción de esta disposición; por lo tanto, es algo que seguramente habrá revisar porque se refiere a los costos y no a los ingresos que eventualmente las empresas pueden obtener por este tipo de negocios, condición que presenta dificultades al momento de hacer la metodología.

Se ha establecido en las bases una metodología que, de alguna manera, se ha consensuado con las empresas sanitarias, de modo que estas entiendan que es lo más justo, considerando que están obteniendo un beneficio por ese tipo de actividades. Eso es lo conceptual.

Afirmó desconocer si en la región hay un negocio puntual bajo esa fórmula, pero esa es la regla general que se aplica, y en las bases tarifarias siempre se considera ese mecanismo. No siempre en un mecanismo de consenso fácil para las empresas; eso hay que reconocerlo.

Por lo anterior, opinó que debe hacerse un ajuste en el artículo 8 del DFL N° 70.

SEÑOR JOSÉ LUIS MURILLO, GERENTE GENERAL DE AGUAS DEL VALLE.

Aclaró que la empresa sanitaria tiene la obligación de dar factibilidad de agua potable a todo cliente que solicite el servicio dentro del área de concesión. Cuando así es, se requiere de un refuerzo de la infraestructura para llegar con continuidad y con presión al punto donde ellos se deben conectar. Subrayó que esa es la dinámica que tiene el concepto de los aportes, que no necesariamente pueden ser en el punto donde van a requerir el servicio, sino que puede ser un refuerzo de una estación elevadora o de una red de distribución que esté en otro sector para llegar con mayor presión. Por eso, argumentó, en el caso de las inmobiliarias puede aparecer que están ejecutando una obra en otro lado, pero no es el trasfondo que tiene el concepto de aporte de terceros.

Adicionó que en la ley hay dos razones por las que se piden los aportes financieros reembolsables, que es la manera de financiar esa obra: por extensión y capacidad. Una vez por extensión, que es cuando se extiende en una zona que carece de red y la inmobiliaria hace los trabajos de esa extensión de red y los entrega a la sanitaria; pero también los hay por capacidad. Hay veces en que la capacidad no está en el punto de la red, sino que en otro lugar, no están en la zona donde se desarrolla el proyecto en sí.

El señor Andrés Nazer Vega, gerente regional de Aguas del Valle, precisó, respecto de los negocios no regulados, que bajo el concepto del mejor uso del recurso hídrico, hay un proceso de trabajo que se está realizando con una minera de la región, para determinar la posibilidad de aprovechar las aguas grises, o aguas tratadas, particularmente en La Serena. Detalló que se ejecutaron algunas pruebas de tratamiento de ese tipo de aguas, para analizar si pueden ser utilizadas en faenas de producción de otra naturaleza. Los resultados de esas pruebas están analizándose, y el objetivo es plantear un modelo que permita que sea equitativo desde el punto de vista del buen uso del recurso hídrico, de manera que se pueda utilizar lo que se está descargando en el mar permanentemente, para disponer de otros recursos hídricos que están siendo utilizados para la minería.

Acotó que, sin duda, dentro de este modelo aún no definido, se considera si aplica algún impacto en los clientes, en términos de uso de alguna infraestructura disponible para los fines del servicio.

El señor Murillo aseveró que cualquier servicio prestado por la compañía, cualquier infraestructura utilizada por la compañía para el servicio regulado que sea utilizado para un negocio no regulado, será descontado de la tarifa, pues así lo contempla la ley. Por lo tanto, remarcó, si hay algún beneficio en un negocio no regulado que utiliza infraestructura de negocio regulado, o un servicio que ya se ha dado al cliente regulado, debe ser descontado de su tarifa, de manera que se beneficie también.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y FIJACIÓN DE TARIFAS.

SEÑORA MAGALY ESPINOSA SARRIA, SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS.

Agregó que una gran discusión en el sector sanitario dice relación con los planes de sequía y de desarrollo, y lo que de ellos está considerado en la tarifa. Explicó que en la tarifa no se consideran los planes de sequía ni los imprevistos, solo una situación de normalidad. La ley establece que si ocurre una situación no prevista, la Superintendencia debe ordenar el establecimiento de un contrato especial para comprar agua cruda, lo que debería tarifarse de manera adicional. Sin embargo, aseguró que la SISS nunca ha llegado a eso, pues ha ordenado medidas, pero sin tarificar adicionalmente el contrato, pues la tarifa tiene condiciones de proyección a 5 años.

Respecto de las tarifas como concepto de eficiencia, aseguró que se supone una empresa que cumple eficientemente con su programa de inversiones; que no duplica y no tiene roturas. Su pérdida es estándar y corresponde a un 15%, por lo que debe tener más fuentes e inversiones.

Así, el concepto de tarifa que establece la ley está basado en lo que se define como empresa modelo eficiente. En esa línea, las empresas sanitarias afirman que todas las inversiones en que han debido incurrir año a año, no están traducidas en tarifa, por lo que en el proceso tarifario próximo, la discusión presionará para que esas obras realizadas se consideren de alguna u otra manera en el diseño tarifario.

Relató que en el caso de Aguas Chañar, la SISS exigió un Plan de Desarrollo para garantizar el abastecimiento de Copiapó, exigiendo una planta desalinizadora de agua de mar, la que quedó comprometida en el 2012, por lo que debería estar operando el 2017. Explicó que al incorporarla en el Plan de Desarrollo se trató de una inversión obligatoria para la empresa, reconocida por la Superintendencia, que significó un cambio absoluto de sistema de producción, y por ello originó un adelantamiento del proceso tarifario en un año. Sin embargo, dado que la toma de razón del decreto se demoró más de un año, finalmente las tarifas fueron aprobadas casi al término del período de entrada en vigencia del siguiente decreto. Esa norma contempló también la rebaja de los 50 litros que Caserones estaba donando en Caldera.

Precisó que desde el terremoto de 2010, la SISS ha interpretado, a través de la Ley del Sernac, que si el servicio no está siendo efectivamente prestado, tampoco se puede cobrar el cargo fijo. Ese criterio se ha mantenido en cada caso, y las empresas lo han asumido.

Con respecto a la tasa de rentabilidad de Aguas del Valle, detalló que en 2013 fue de 7,7% y, en 2014, 7,9%. En 2013, por su parte, el sector tuvo una rentabilidad de 7,9% y, en 2014, fue de 8,4%.

Precisó que la tarifa tiene una tasa de rentabilidad de 7%, porque se calcula por un método que es una tasa de costo capital, que hoy está en el mínimo que establece la ley y que corresponde a ese porcentaje.

Explicó que durante todo el período tarifario la empresa compite con esa tasa, por lo que si tuviera menores costos de los que se supuso en tarifa, podría disponer de mayor rentabilidad. Sin embargo, en el siguiente proceso tarifario debería disminuir. Por supuesto, puede haber empresas que tengan más utilidades, por lo que se

podría sostener que quedó mal fijada la tarifa. No obstante, ese es un análisis regulatorio que se debe evaluar cada cinco años.

En cuanto a la reinversión de utilidades, indicó que el modelo tarifario vigente fija tarifas de autofinanciamiento, esto es, que las tarifas deben financiar los costos de operación, mantenimiento, inversión y reposición de la empresa, y entregar un margen de explotación del negocio consistente con el costo alternativo del capital, con un mínimo del 7%.

Por lo tanto, la empresa debe efectuar todas las inversiones y gastos que sean necesarios para asegurar la continuidad y calidad de los servicios que entrega, independientemente de sus utilidades. Es decir, si una empresa tiene rentabilidad menor al 7%, esto no la autoriza a no efectuar las inversiones y/o gastos necesarios para cumplir con sus obligaciones.

Adicionalmente, hizo presente que la rentabilidad del 7% es para la empresa modelo y no para la empresa real. En materia de rentabilidad financiera calculada para una empresa real, indicó que generalmente no coincide con la rentabilidad económica relevante para la tarificación de los servicios; esto es, la tasa de costo capital.

Identificó como los principales motivos que explican esa diferencia:

- Período de medición. La rentabilidad financiera se mide para un año puntual o un período inferior a la vida útil de los activos. La rentabilidad financiera puede ir por sobre o por debajo de la tasa de costo capital, dependiendo de si la empresa ha invertido en la reposición de sus activos. Es decir, en los períodos en los que la empresa no ha invertido en la reposición de sus activos, por ejemplo en las redes, la rentabilidad financiera irá por sobre la tasa de costo de capital; en cambio, si la empresa real invierte en reposición, su rentabilidad financiera puede ir por debajo de la tasa de costo capital.
- Valorización de los activos contables en la empresa real puede estar también por debajo o por sobre el costo de reposición de la empresa modelo.
- Negocios no regulados. Es decir, los ingresos o ventas de la empresa real, a veces, son mucho mayores que las ventas de la empresa modelo, ya que la empresa real posee negocios no regulados. Por lo tanto, la empresa real puede tener rentabilidad más alta que la medida solo para el negocio regulado.
- Ajustes contables de diversa índole, como ajustes por impuestos diferidos, ventas de activos, etcétera, en los cuales no pagan impuestos o tienen utilidades contables por operaciones fuera de la explotación normal del negocio. Todo esto hace que la rentabilidad real se desajuste totalmente del resultado que tiene el negocio principal y regulado.

En consecuencia, advirtió, asumir que altas o bajas rentabilidades reales se ocasionan exclusivamente por altos o bajos niveles tarifarios de la empresa regulada no corresponde al modelo regulatorio aplicado en Chile, ya que para poder explicar dichas situaciones se deben tener en consideración los elementos explicados anteriormente.

Respecto de la poca participación ciudadana en procesos tarifarios, indicó que esa materia se encuentra normada en la Ley de Tarifas, DFL N° 70, y solo contempla participación ciudadana en la etapa de observaciones a las bases preliminares.

Posteriormente, el estudio se efectúa entre la SISS y la empresa, sin participación de terceros.

Una vez concluido el proceso, es decir, cuando la Contraloría General de la República toma razón del decreto tarifario, todos los antecedentes pasan a ser públicos.

Afirmó que la SISS compartía la opinión de que el marco legal no permite una adecuada participación ciudadana. Por eso, ha organizado en cada región en que se desarrolla un proceso tarifario, encuentros ciudadanos con participación de autoridades, parlamentarios y vecinos, en los cuales se explican los procesos y se responde las consultas que se planteen.

Mencionó que este año se han efectuado los siguientes encuentros ciudadanos:

1. Tarifas Aguas Antofagasta. Reunión en Antofagasta el 10 de junio de 2015;
2. Tarifas Aguas del Valle. Reunión en La Serena el 30 de julio de 2015;
3. Tarifas Smapa. Reunión en Maipú el 28 de septiembre de 2015;
4. Tarifas Essbio. Reunión en Rancagua el 3 de julio de 2015;
5. Tarifas Nuevosur. Reunión en Talca el 10 de julio de 2015;
6. Tarifas Essbio. Reunión en Concepción el 23 de junio de 2015;
7. Tarifas Essal. Reunión en Puerto Montt el 15 de julio de 2015;
8. Tarifas Aguas Magallanes. Reunión en Punta Arenas el 4 de septiembre de 2015.

SEÑOR JOSÉ LUIS SZCZARANSKI, JEFE DIVISIÓN DE CONCESIONES SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS.

Respecto de las precauciones que puede tener la empresa ante eventos de sequía, aseguró que la materia se complica porque el sistema tarifario debe cubrir todas las inversiones, con todos los gastos asociados.

Entonces, si la SISS adiciona exigencias extremas, la empresa no reclamará porque su negocio es invertir. El problema es que el usuario tendrá después que pagar las cuentas. Por lo tanto, argumentó, hay que ser muy prudente cuando se hacen las exigencias. La SISS las hizo ahora para La Serena, Illapel y Ovalle, frente a eventos de turbiedad extrema, porque el cambio climático lleva hacia allá.

Observó que no se pueden hacer en el primer evento, pero cuando la Superintendencia se percata que esto puede ocasionar nuevamente que se repitan episodios en los que La Serena permanece sin agua por 2 días, se concluye que vale la pena esta inversión y pagar este delta tarifario para garantizar el abastecimiento.

SEÑOR ERICK CHULAK YÁÑEZ, JEFE OFICINA REGIONAL DE COQUIMBO SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS.

Respecto de las obras de terceros, aclaró que no están consideradas en la tarifa. Según lo definido en el reglamento, estas son aportes que las empresas inmobiliarias realizan a la infraestructura de la empresa sanitaria, pero que no son consideradas como parte del proceso tarifario en la renta de la inversión. Es decir, explicó, no están consideradas como inversión de la empresa, sino como parte del programa de

mantenimiento y reposición futura. En esa parte sí está considerada la tarifa, pero no como una inversión inicial, porque la empresa, una vez que las recibe, se hace responsable de estas y tendrá que hacer las renovaciones y las reposiciones en el futuro. Se consideran como obras de terceros y es responsabilidad de la inmobiliaria ejecutarlas conforme a su proyecto. Una vez recepcionadas, pasan a ser de responsabilidad de la empresa sanitaria. Por ello no son parte del plan fiscalizable.

El fiscal señor Peralta agregó que las obras se fiscalizan cuando pasan a formar parte de la red pública, una vez que se realizaron los aportes al sistema. Se reciben y en ese momento pasan a formar parte del sistema público, destinado a la prestación de los servicios, y en ese contexto se fiscalizan.

Explicó que en cuanto a su operación y mantenimiento hay ciertas responsabilidades que tienen las sanitarias y estas están bajo la fiscalización de la SISS, pero no mientras se están construyendo o se hace la inversión. Cuando se ejecutan y son recibidas por la empresa sanitaria, pasan a formar parte del sistema y en el contexto de ser del sistema público, es fiscalizable porque forma parte de las mismas redes.

En ningún caso significa que cuando se hace la fijación tarifaria, esas obras con aportes de terceros son consideradas como inversión propia de la compañía.

SEÑORA JACQUELINE TORRES DONOSO, PRESIDENTA ASOCIACIÓN DE FUNCIONARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS (ANFUSSA).

Entre los problemas de la institucionalidad sanitaria mencionó la nula participación que tiene la ciudadanía en los procesos tarifarios, en tanto los únicos convocados son las empresas sanitarias y un grupo de la SISS, porque incluso para quienes trabajan en la institución se trata de un espacio muy cerrado.

Frente a una consulta de la diputada señora Provoste, precisó que los funcionarios de la SISS desconocen qué ocurre con la tarificación y los criterios adoptados, pues es un área de acceso restringido. Sostuvo que todos los procesos relevantes de la Superintendencia se hacen a puertas cerradas.

Ante una consulta del diputado señor Gahona, subrayó que en las oficinas regionales tienen atención de público, pero esa es la única relación que la SISS tiene con la comunidad y que es, básicamente, para recibir reclamos que en un porcentaje importante tienen relación con las tarifas. Se ha garantizado que en cada oficina regional al menos una persona atiende los reclamos. Pero lo que se necesita es una comunidad organizada que sea capaz de participar en las mesas donde se tratan los distintos temas.

Aseguró que el Reglamento relativo a los procesos tarifarios, DFL N° 70, debe ser revisado, así como la Ley N° 18.902, que rige a la institución, que ya lleva 25 años y permanece estancada.

SEÑOR GABRIEL ZAMORANO SEGUEL, SUPERINTENDENTE (S) DE SERVICIOS SANITARIOS.

En relación con el trabajo de la SISS con la sociedad civil, explicó que desde antes de la promulgación de la Ley N° 20.500 se ha ido trabajando en estos temas y se han implementado los distintos mecanismos que prevé la ley, tales como el Consejo de la

Sociedad Civil, pero también se realiza una serie de actividades relacionadas con los servicios de agua potable y alcantarillado. Ejemplificó que existen algunas actividades de consulta y diálogo, denominadas “SISS Escucha”, “SISS Capacita” y “SISS Responde”.

Número de participantes en actividades ciudadanas realizadas por la SISS según año.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Total de participantes	5.639	5.030	6.207	6.398	5.733	3.483	32.490

Agregó que anualmente se realizan del orden de 200 de esas actividades. Ejemplificó que durante 2014 se realizaron 216 y en 2013 fueron 202. Entre 2010 y lo que va de 2015, se han desarrollado más de 1.100 eventos, con la participación de más de 30.000 personas, lo que da cuenta del trabajo que desarrolla la SISS en ese ámbito.

Adicionó que con la promulgación de la Ley N°20.500, la SISS implementó el Consejo de la Sociedad Civil, que funciona desde el año 2012 como una instancia de diálogo para adecuar las acciones de participación ciudadana que se desarrollan. Por ejemplo, durante el año 2015 la Superintendente y el equipo a cargo de los procesos tarifarios en desarrollo, realizó seminarios en las capitales regionales con el objeto de sociabilizar y promover la participación ciudadana en los procesos tarifarios en curso. Nombró encuentros efectuados en Antofagasta, Concepción, Rancagua, Talca, Puerto Montt, Magallanes, La Serena y Maipú.

Asimismo, durante 2014 se creó en la SISS la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia, a cargo de liderar estos procesos y como parte del Comité Directivo de la SISS. Subrayó que el ministro de Obras Públicas concede gran importancia a este tema.

AGUA POTABLE RURAL.

SEÑOR REINALDO FUENTEALBA SANHUEZA, DIRECTOR DE OBRAS HIDRÁULICAS.

Recordó que al terminar el Servicio Nacional de Obras Sanitarias (Sendos), y crearse las empresas sanitarias, el Agua Potable Rural (APR) quedó en “tierra de nadie”. Algunos artículos del DFL N° 382, Ley General de Servicios Sanitarios, establecieron que determinados activos de esa infraestructura quedarían en manos de las sanitarias, pero sin ninguna obligación de hacer inversión.

También quedaron algunos artículos que la vincularon con el sector de APR, en términos del artículo segundo transitorio, que dice relación con que las sanitarias, a solicitud de la Dirección de Obras Hidráulicas o del programa de Agua Potable Rural, están obligadas a prestar colaboración vía convenio en la ejecución de este, en el entendido de que el programa de Agua Potable Rural, cuando se retomó en 1993 o 1994, no contaba con más de 12 personas para ejecutarlo. En la actualidad son 67, y este año se está invirtiendo un poco menos de \$100 mil millones, pues aunque la ley asignó \$71 mil millones, han obtenido otros fondos del Ministerio de Obras Públicas y desde el Ministerio de Hacienda, en el marco de los desastres naturales.

Afirmó que el Agua Potable Rural ha tenido una historia y una evolución que ha hecho que su vinculación con las sanitarias sea estratégica, en términos de que no era un servicio público que contara con recursos humanos suficientes para invertir esa cantidad de dinero.

Puntualizó que la Dirección de Obras Hidráulicas cuenta hoy con \$120 mil millones y con 700 funcionarios, aunque, sostuvo, la relación de personal respecto de lo que es el APR, no guarda relación con las inversiones.

Por lo tanto, aseguró, la vinculación que se planteó en un artículo transitorio de la ley Sanitaria, para los efectos de ejecutar el programa, se hizo pensando en que muchos de los profesionales que estaban trabajando en el APR de Sendos, estaban en las sanitarias y con la experiencia de trabajar tanto en la gestión comunitaria como en la gestión de proyectos. Por esa razón quedó vinculado a ese artículo transitorio, hasta que se dictara una ley asociada al sector sanitario rural, o sea, hasta que el sector sanitario rural se regulara.

Advirtió que el programa APR está esperando que se despache el proyecto de ley de servicios sanitarios rurales, para que se derogue inmediatamente el artículo segundo transitorio, que establece esta relación entre la empresa sanitaria y el programa.

Relató que la gestión comunitaria, que es el apoyo a todos los servicios existentes, llega hoy a más de 1.600 servicios, con más de 1,5 millón de personas abastecidas con agua potable rural.

Esa gestión comunitaria incluye a profesionales como contadores, electromecánicos, asistentes sociales e ingenieros, para apoyar los sistemas que están operando a fin de que desarrollen adecuadamente sus funciones.

Explicó que los dirigentes y sus trabajadores no requieren de una formación muy elevada en materia de potabilización de agua, porque todo el soporte técnico lo entrega un equipo de asesores, que están permanentemente atentos a que puedan cumplir con la norma sanitaria, con la calidad de agua, con el manejo financiero apropiado, con la elección de dirigentes oportunamente, con los informes correspondientes, con activar todas las comisiones, como la fiscalizadora de cuentas, la electoral, etcétera.

Respecto de los sistemas que están operando, algunos con más de 50 años en funciones, opinó que han dado muy buenos resultados en términos de que no se exige a los dirigentes y sus trabajadores que tengan un nivel de especialización, pero se les capacita para hacer bien su labor.

Así, las faltas por calidad de agua no son muchas, las faltas por incumplimiento de las normas y de ley son bastante bajas, el abandono del sistema de APR es prácticamente cero, salvo situaciones muy puntuales en el altiplano, por razones de desarrollo local, puesto que las comunidades bajan a las grandes ciudades y no vuelven a su tierra.

Insistió en que, desde ese punto de vista, el sistema ha funcionado bien, aunque con algunas imperfecciones que requieren de mayor trabajo.

Aseveró que la relación de la DOH, o del APR, con las empresas sanitarias está en el marco de un negocio no regulado por la SISA, porque no existe una ley que lo vincule al ejercicio de las sanitarias en su giro. Dado que el referido artículo segundo transitorio, que vinculaba al APR mediante convenio con la sanitaria, no era suficiente, se

requirió algunos pronunciamientos a la Contraloría General de la República, la que sancionó que a pesar de que las sanitarias pasaban a ser concesionarias del Estado, igualmente seguían siendo organismos técnicos del Estado, y se les reconocía como tal, hasta que expirara la obligación del artículo segundo transitorio y se dictara una ley en el sector.

Describió que, como organismo técnico del Estado, funciona en relaciones de convenio y de acuerdos económicos, basados en aspectos tales como calidad, frecuencia y actividades que están muy bien establecidas en los convenios que el APR firma con ellos, y de los cuales tomó razón la Contraloría General de la República en su oportunidad. En esos convenios se establecen claramente las funciones y las obligaciones.

Adicionó que se dispone de equipos de supervisores regionales y un inspector fiscal de convenio, quienes supervisan que el convenio se cumpla a cabalidad; y por su incumplimiento la sanitaria es sometida a una sanción o una multa e, incluso, al término del convenio si fuese necesario.

Subrayó que el Programa dispone de un convenio que establece relaciones hacia la gestión comunitaria y un convenio sobre gestión de proyecto, que considera desde la gestación hasta su construcción, a saber, la prefactibilidad, que es el estudio geológico; la factibilidad, que corresponde a la construcción del sondaje o la definición de su fuente; el diseño, que es la ingeniería para definir cuál es la infraestructura que requieren los volúmenes de los estanques, los diámetros de las tuberías, etcétera; y la construcción propiamente tal.

En estas cuatro etapas interviene la empresa sanitaria en su calidad de organismo técnico del Estado, la que también puede llamar a licitación en nombre del APR, con autorización previa y con la certificación de los fondos disponibles. Todo esto con la aprobación del inspector fiscal que está a cargo de ese convenio.

Por lo tanto, reiteró, las empresas sanitarias licitan, hacen la apertura con asistencia de la DOH, inspeccionan los contratos y los receptionan.

Adicionó que también existen cláusulas de buen desempeño, que en los casos de alguna causal de negligencia o de falta a sus funciones por parte de la empresa sanitaria, están obligados, con sus propios recursos, a restituir los daños causados a terceros o a quien fuese necesario.

Asimismo, el pago respecto de la asistencia comunitaria, que cubre los gastos de asesoría contable, social, de normas, de leyes y de electromecánica, es un monto fijo por año.

GASTO ASESORÍA Y ASISTENCIA CONVENIOS 2013-2016.*

Región	Empresa Sanitaria	2013 (\$)	2014 (\$)	2015 (\$)	2016 (\$)
Arica y Parinacota	Aguas del Altiplano	156.329.810	189.127.920	226.598.895	247.350.000
Tarapacá	Aguas del Altiplano	167.114.994	202.175.844	207.247.890	219.810.000
Antofagasta**	Aguas Antofagasta	-	-	-	-

Atacama***	Aguas Chañar	251.264.505	303.979.985	88.780.901	-
Coquimbo	Aguas del Valle	306.514.057	370.820.934	334.486.969	344.977.632
Valparaíso	ESVAL	234.295.050	283.450.325	275.634.362	289.141.511
Metropolitana	Aguas Andinas	144.937.213	276.514.636	283.116.186	269.500.000
O'Higgins	ESSBIO	216.698.671	262.162.212	275.045.797	293.069.460
Maule	Nuevo Sur	268.431.222	324.748.291	340.048.200	362.193.330
Biobío	ESSBIO	219.587.501	265.657.122	279.142.594	297.524.820
Araucanía	Aguas Araucanía	360.881.926	436.595.222	437.138.718	461.403.764
Los Ríos	ESSAL	161.035.429	307.227.192	315.452.702	301.252.000
Los Lagos	ESSAL	175.545.418	334.909.691	378.629.282	399.350.000
Aysén	Aguas Patagonia	235.425.368	284.817.785	285.172.341	301.001.915
Magallanes****	Aguas Magallanes	97.110.000	112.860.000	116.134.233	156.805.395
Total		2.995.171.163	3.955.047.157	3.842.629.069	3.943.379.827

* Moneda al año 2015

** Históricamente No ha habido Convenio

*** No se firmó Convenio 2015-2017. DOH asumió actividades.

**** Incluye Operación Sistema APR Puerto Toro

Exhibió un resumen de pagos efectuados durante los años 2013 a 2015, mientras que para el 2016 se realizó una proyección de lo que pueden ser los desembolsos y pagos a la empresa sanitaria, en términos de asesoría y asistencia.

Explicó que en las regiones marcadas con doble asterisco, como Antofagasta, no existe una vinculación con el programa, pues no hubo un acuerdo económico. Por otra parte, en la Región de Atacama, 2016 aparece sin fondos porque no se ha dado término a ese convenio, en una decisión de la autoridad en el sentido de ir preparando a la DOH para desarrollar el programa en forma interna.

Relató que se armó una unidad técnica en Atacama, dado que el convenio con Aguas Chañar estaba terminando y se deseaba articular un modelo de trabajo interno, en un proceso que comenzará cuando se apruebe la ley de Servicios Sanitarios Rurales, caso en que casi todas las regiones tendrán unidades técnicas ya internalizadas en DOH.

Por su parte, en Magallanes existe un APR llamado Puerto Toro, donde se llegó a un convenio con Aguas Magallanes para que opere el sistema con pagos asociados. Es una situación muy particular, que se observa en casos muy extremos.

GESTIÓN DE PROYECTOS 2013-2016.

Región	Empresa Sanitaria	2013 (\$)	2014 (\$)	2015 (\$)	2016 (\$)
Arica y Parinacota	Aguas del Altiplano	204.342.664	302.581.880	363.318.585	397.914.572
Tarapacá	Aguas del Altiplano	367.988.582	124.360.616	194.052.424	168.578.266
Antofagasta**	Aguas Antofagasta	-	-	-	-
Atacama***	Aguas Chañar	143.411.867	197.519.369	217.555.000	
Coquimbo	Aguas del Valle	1.209.031.481	1.098.129.062	1.988.452.498	965.197.755
Valparaíso	ESVAL	1.444.563.701	999.438.847	1.319.614.227	1.305.018.236
Metropolitana	Aguas Andinas	588.312.012	706.999.061	650.206.467	1.152.888.795
O'Higgins	ESSBIO	1.218.331.510	877.198.528	1.106.846.419	821.885.581
Maule	Nuevo Sur	832.329.474	1.015.712.924	968.065.590	821.504.908
Biobío	ESSBIO	715.567.305	513.059.047	986.785.406	616.999.694
Araucanía	Aguas Araucanía	737.931.690	923.635.168	1.671.336.865	742.921.367
Los Ríos	ESSAL	458.055.307	949.948.382	1.049.046.633	1.012.235.502
Los Lagos	ESSAL	785.257.237	807.869.671	653.871.611	305.200.812
Aysén	Aguas Patagonia	146.668.602	616.369.199	488.275.975	272.169.398
Magallanes**	Aguas Magallanes	-	-	-	-
Total		8.851.791.432	9.132.821.754	11.657.427.700	8.582.514.887

Presentó luego un cuadro con la gestión de proyectos entre 2013 y 2015, por regiones y montos totalizados. Detalló que en los convenios están los porcentajes que se acordaron para cada una de las actividades y las tareas, y los recursos que deben poner a disposición, como el caso de oficinas y profesionales.

Relató que el proyecto de ley que regula los servicios sanitarios rurales establece la facultad de potenciar a la Dirección de Obras Hidráulicas en materia de APR. Se dispondrá también de más recursos humanos y facultad de internalización de aguas servidas, que hoy solo existe en agua potable. Relevó que las aguas servidas, en términos de costo de inversión, representan el triple que el APR y su complejidad es el doble.

En cuanto a las facultades de Econssa, aseguró que no es una empresa que esté operativa, pero más allá de que eso, la DOH está trabajando en un cambio del sector sanitario rural, basado principalmente en una institución pública que se llamará Subdirección de Servicios Sanitarios Rurales, radicada en la Dirección de Obras

Hidráulicas, con una competencia técnica de alto nivel y que servirá para potenciar este programa internalizado en la DOH.

Finalmente reiteró que se proyecta internalizar la asesoría de asistencia a los comités, la que será realizada por funcionarios públicos contratados por la subdirección. De hecho, adelantándose en la materia al proyecto de ley, la DOH está desarrollando un proyecto piloto en la Región Metropolitana, en la provincia de Chacabuco, y durante noviembre se ejecutará una escuela de dirigentes con la participación de 40 comités.

En materia de fiscalización precisó que los convenios establecen claramente un mecanismo para cursar multas, bajo qué incumplimiento y en qué condiciones; de manera que está bien especificado.

Explicó que el inspector fiscal también es responsable de la gestión comunitaria, supervisando la labor de la sanitaria; y existe también un inspector fiscal para la gestión de proyectos. Además, por resolución ministerial, es el responsable absoluto del contrato y como cualquier otro inspector fiscal en un contrato de obra pública, debe hacer cumplir las funciones públicas encomendadas. De no hacerlo, estaría infringiendo normas de orden administrativo al igual que cualquier otro funcionario o inspector fiscal de la administración pública.

Aunque manifestó carecer de datos específicos, señaló que para medir la calidad del servicio se cuenta con estándares. Recordó que en 1993 existían alrededor de 800 servicios y los niveles de recursos para esa área de gestión comunitaria eran bastante más de los que hoy son por unidad de APR. Por lo tanto, la capacidad operativa que tienen esos recursos es cada vez menor. Por ello, reconoció que cuando asumió el cargo debió bajar ese compromiso, dada la estrechez de recursos y para hacer más operativa la asistencia del área, que es la más importante, la gestión financiera y la gestión técnica de los sistemas, en términos de pago por parte de los convenios de la DOH con la sanitaria. Se decidió entonces internalizar ese costo en los propios comités, porque era parte de su función. Reconoció que hubo muchos reclamos, pero finalmente, se explicó que los recursos eran limitados. Hoy existen más de 1.600 sistemas.

Observó que, a medida en que se han ido haciendo los sistemas, es menor la capacidad operativa disponible, pero también hay un crecimiento en términos de capacidad de gestión.

Así, actualmente, hay sistemas capaces de comprar sus propios diseños de ingeniería para hacer mejoramientos, cuestión que hace 10 años no existía, y que se definió bajo el concepto de "autosustentabilidad", que tuvo bastantes frutos, por cuanto había más capacidad de gestión económica. Sin embargo, agregó, también hay sistemas más pequeños que están muy aislados, por lo que resulta más complejo pedirles o exigirles los mismos resultados. Relevó que han ido desahogando recursos públicos en estas materias, gracias a este modelo de autogestión y que en algunos casos, ha habido inversión importante en lo que respecta a la construcción de sondajes y extensiones con recursos propios, es decir, tienen una buena capacidad para autogestionarse.

Reconoció que existen usuarios muy antiguos que reclaman que antes había más asistencia que la ofrecida actualmente, por lo que hoy el servicio sería de menor calidad. Sin embargo, indicó que cada dos años se ejecuta un levantamiento de información para sacar una radiografía de los APR e identificar dónde están las debilidades para focalizar los recursos. Eso se acuerda con los interesados en un plan de trabajo, lo que es apoyado por un equipo financiero, uno de contabilidad y otro en gestión operativa.

Respecto del caso de la Cuarta Región, señaló que la sanitaria ha hecho convenios con algunos regantes que les venden agua de su propio sector, pues no existe un embalse que permita tener un convenio para el agua potable rural. Advirtió que debía ponerse mucha atención en esto, porque los regantes han sido bastante generosos en esta escasez. Ellos pudieron privilegiar sus propios intereses, que es el riego de sus huertos, y olvidarse del consumo humano. Sin embargo, de igual manera, llegaron a una relación comercial con la sanitaria.

Reafirmó que en la actualidad no hay ningún pozo de la DOH que esté siendo ocupado por Aguas del Valle.

Especificó que el Ministerio de Obras Públicas cuenta con una auditoría interna encargada de fiscalizar los contratos, en particular los APR, por su sensibilidad en el ámbito social.

Adicionalmente, se dispone de fiscalizaciones de parte de la Contraloría General de la República en cuanto a convenios y contratos entre las sanitarias con la DOH y los contratos de la relación entre el fiscalizador y quien los ejecuta.

Relató que se realizan fiscalizaciones cada dos meses y se evalúa la asesoría prestada en ese periodo. La empresa sanitaria entrega un informe con toda la información pertinente y los dirigentes entregan una copia firmada en que consta que recibieron la asesoría e indican qué tipo de asesoría se realizó. Todo lo anterior, de acuerdo con un plan de trabajo entregado por la empresa sanitaria.

Se mide la cantidad de visitas, pues existe una cantidad programada y otras por situaciones de emergencia o de otra índole, pero las asesorías tienen respaldo y firma de todos los servicios que recibieron los dirigentes. Ese trabajo es evaluado bimestralmente y cuando se aprueba, y en la medida en que se constatan los avances, se paga.

Tras una pregunta del diputado señor Walker, respecto de los convenios, aseveró que hubo *outsourcing* de parte de la empresa Aguas del Valle, en servicios que funcionaron pero tuvieron reparos, pues se esperaba que fuesen más flexibles en términos de la oportunidad, dado que muchos de los sistemas de APR no avisan cuando fallarán.

Sin embargo, aclaró, en los convenios actuales se eliminó expresamente la opción de *outsourcing*, bajo el objetivo de generar mayor flexibilidad en términos de oportunidad, pues se suponía que el *outsourcing* era un sistema más disponible en tiempo, situación que en la práctica no ocurrió, por lo que debió retrocederse en esa materia.

Reiteró que se internalizarán todas estas funciones en la DOH, con funcionarios públicos de contrata y de planta, como cualquier otro servicio público. Aseguró que dispone de cálculos que arrojan que la DOH hará más cosas con los mismos recursos destinados a la administración y no como fondos de inversión, que son a través de los cuales se les paga a las empresas sanitarias.

SEÑOR JUAN CARLOS LATORRE CARMONA, PRESIDENTE DE LA EMPRESA CONCESIONARIA DE SERVICIOS SANITARIOS S.A. (ECONSSA).

En materia de APR, sostuvo que la situación no requiere de una ley, ya que se puede resolver con una decisión administrativa, pues debe decidirse si las empresas sanitarias competirán para entregar las asesorías que los APR necesitan o el Estado asumirá un nuevo rol, por lo menos en aquellas regiones en las que se evidencia una crisis de las asesorías que prestan las empresas.

Admitió que las críticas al APR no le extrañan, pero también conoce regiones en donde las asesorías han sido muy efectivas.

SEÑOR JOSÉ LUIS MURILLO, GERENTE GENERAL DE AGUAS DEL VALLE.

Respecto de los niveles de asesoría técnica, admitió que es una situación que se ha manifestado regularmente de parte de los distintos APR. Se han realizado cambios para fortalecer el servicio a principios del año 2014 y se han incorporado equipos nuevos a la estructura de la atención de los comités de APR. De hecho, hace pocos días se conformó un equipo nuevo exclusivamente para que atendiera las localidades de la provincia del Choapa.

Indicó que la actividad se enmarca dentro del convenio de prestación de asesoría técnica con la Dirección de Obras Hidráulicas, en el cual se establece los alcances de los servicios que deben prestarse a los comités de APR y el trabajo se realiza en función de esos alcances.

Señaló que se ha criticado que no son suficientes en algunos casos, pero sostuvo que ello obedece a que existen sistemas de agua potable rural que están en mejores y otros en peores condiciones. Ejemplificó que las cantidades de visitas que se realizan están predefinidas, fijadas y establecidas con un cronograma de trabajo, incluso con la Dirección de Obras Hidráulicas, y se transmite a Agua Potable Rural.

Indicó que se acude a quienes tienen mayores problemas y se va menos a quienes no los tienen, de acuerdo con un programa predefinido; además, la cantidad de visitas están acordadas por convenio. Incluso, alegó, la cantidad de visitas realizadas es más que las acordadas por convenio.

Asimismo, el equipo que hasta hace un año era externo, hoy trabaja para la empresa y con personal interno de la compañía.

PLANTAS DESALADORAS Y FUENTES HÍDRICAS ALTERNATIVAS.

SEÑOR ALBERTO UNDURRAGA, MINISTRO DE OBRAS PÚBLICAS.

En esta materia afirmó que el MOP se encuentra trabajando, en el marco del programa de gobierno, en una política pública en materia de recursos hídricos. Relató que se ha constituido un Comité de Ministros del Agua, coordinado por el ministro de Obras Públicas e integrado por los ministros de Agricultura, Energía y Medio Ambiente, además de un delegado presidencial; actúa como secretario ejecutivo el director General de Aguas. Este comité ha funcionado en varias ocasiones, definiendo un conjunto de políticas

intersectoriales que deberían traducirse en una institucionalidad más permanente en el largo plazo y en nuestro ordenamiento jurídico, y que será presentada al Congreso.

Aseveró que el MOP está empeñado en tres impulsos legislativos. El primero es el cambio al Código de Aguas, estableciendo, entre otras cosas, la prioridad para el uso humano por sobre los otros usos. Esto quiere decir que en caso de escasez de agua en alguno de los sectores se priorizará el uso humano, y el resto se prorratará según corresponda.

Puntualizó que la Presidenta firmó una indicación sustitutiva al proyecto de ley que regula el sistema de agua potable rural, con la finalidad de darle un marco normativo e impulsar su uso. Precisó que 1.600.000 chilenos reciben el abastecimiento de estos sistemas, que en general son comités y cooperativas.

Asimismo, se pretende establecer un conjunto de derechos y obligaciones para los comités, las cooperativas y los usuarios.

Una de las tareas que ha desarrollado relativa al sector sanitario fueron los proyectos de plantas desalinizadoras de agua de mar. Afirmó que se han identificado 5 cuencas que requieren plantas desalinizadoras adicionales a las que ya funcionan: Antofagasta, Arica, Copiapó, Limarí, Choapa, Petorca y La Ligua, donde el único modelo de negocio definido a firme es en el caso de Copiapó, pues se regula por la Ley Sanitaria; el resto está todavía en la etapa de prefactibilidad para definir cuál será la mejor fórmula.

De la misma forma, aseguró, en Limarí, Choapa, Petorca y La Ligua se planteó el desafío de definir el alcance de las plantas desalinizadoras, en orden a si serán solo para cubrir los APR de cada uno de esos lugares o tendrán capacidad suficiente para el riego, en cuyo caso se necesitaría un embalse para llevar el agua.

En el caso de Ovalle, la disyuntiva está entre inyectar el agua para la ciudad, y de esa forma liberar aguas arriba para el resto del riego, o inyectar el agua algunos metros más arriba, en el Embalse La Paloma. Ello es una decisión que dependerá de los estudios técnicos y de los costos de mantención de una u otra alternativa.

Reconoció que el MOP dispone de un presupuesto acotado para plantas desaladoras en 2016, pero aseguró que el plan de sequía sigue su camino de acuerdo con el programa original, particularmente en lo referido a las desaladoras.

El próximo año se deberá definir, con los distintos estudios de factibilidad, no solo la ubicación de la captación de agua y la tubería a levantar, los aspectos fisiotécnicos y financieros, sino también el modelo de funcionamiento.

Explicó que, básicamente, se dispone de tres macroposibilidades para el financiamiento, con todas las combinaciones posibles. La primera, dentro del sistema sanitario, por lo que se podría llevar a tarifa. La segunda sería inversión y manejo del Estado; por tanto, se podría incorporar al presupuesto. La tercera, mediante el mecanismo de concesión.

Estas opciones se pueden mezclar, como ocurre en el caso de Copiapó, que está dentro del sistema sanitario, pero con inversión estatal, para no impactar violentamente las tarifas.

SEÑORA MAGALY ESPINOSA SARRIA, SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS.

Indicó que esas plantas tienen un impacto muy importante en la tarifa. En el caso de Copiapó, se está definiendo cómo se financiará esa planta desalinizadora, porque el impacto en tarifas en la localidad de Copiapó ascendería a casi un 40%. Entonces, la definición que tomó el Gobierno es que sea una inversión pública a través de un aumento de capital de Econssa.

En la Cuarta Región aún no se ha tomado una decisión porque es a futuro; sin embargo, opinó, debiera ir por el mismo camino.

Manifestó que es posible que en el próximo estudio tarifario se pueda tarifificar la planta desalinizadora; sin embargo, advirtió que esa tarifa no se aplicará mientras la planta no entre en operación, es decir, solo se activa cuando inicia su funcionamiento. Comentó que, dado que la obra de la planta desalinizadora está para el 2020 o 2021, es posible que no se considere en este estudio tarifario.

El año 2012, frente a la necesidad de agregar una nueva fuente de agua en Copiapó, destacó que se exigió en el Plan de Desarrollo de la empresa sanitaria una planta desaladora, y la empresa estuvo dispuesta a comprometerla, pero debía ser tarifificada.

En 2013 se tarifificó, lo que significa que habrá un cargo adicional cuando la planta desaladora se construya y opere. Estimó que desde que se toma la decisión hasta que opera, el proceso lleva entre cuatro a cinco años, y es cada vez es más complejo por todos los permisos ambientales que implica.

Reiteró que en el caso de Copiapó esa decisión se tomó, está comprometida y tarifificada. Por eso en 2014 este gobierno tomó la decisión de política pública de que no afectara tan fuertemente las tarifas y se mitigará su alza mediante la inversión pública materializada en un aumento del capital de Econssa. Se trata de una decisión que todavía no se ha implementado.

Por otro lado, adicionó, en el caso de La Serena, Ovalle y Coquimbo, en la Cuarta Región, la conclusión técnica es que se requiere aumentar la oferta de agua a través de una planta desaladora de agua de mar. Por lo tanto, la empresa sanitaria también la tiene incorporada este año para el 2020.

En el caso de la Cuarta Región, indicó que hoy está en el Plan de Desarrollo de la empresa Aguas del Valle, que comenzó a hacer los estudios iniciales. Asimismo, en esa Región existen muchos otros estudios que se han desarrollado respecto de contar con una gran planta común, que se reparta entre la agricultura, la minería, incluso el agua potable rural. Pero ello no está definido.

SEÑOR REINALDO FUENTEALBA SANHUEZA, DIRECTOR DE OBRAS HIDRÁULICAS.

Afirmó que las plantas desalinizadoras son una alternativa para resolver la sequía en algunas regiones del país. Acotó que, aunque las bondades que ofrece Chile en materia de cantidad de agua de mar son inmensas, el problema no está resuelto.

Recordó que se implementó el agua potable rural hace aproximadamente 15 años. La primera provisión fue para San Pedro de Atacama, que tenía 3 horas de agua al día y de mala calidad. En ese lugar se implementó la primera planta de osmosis inversa administrada por la propia comunidad, que aún está funcionando bien y que generó un extraordinario despegue económico gracias a que entrega agua para el consumo

humano en buenas condiciones. Aclaró que no se trata de una empresa sanitaria, sino una APR con personas capacitadas para la autogestión.

A posteriori se establecieron varios sistemas que han tenido algunas dificultades, principalmente de índole económica. Destacó que hoy la DOH está desarrollando una línea de trabajo para dar sustentabilidad económica a las plantas de osmosis en base a energía solar, puesto que el 70% del costo de operación de la planta es energético. Por ello, resolviendo eso, se resolverá el problema de la sustentabilidad financiera de esos sistemas y todo quedará asociado a la reposición de los cartuchos de osmosis inversa, lo que se puede hacer cada cierto tiempo con fondos de conservación del programa de agua potable rural.

Puntualizó que en materia de energía solar, existen varios sistemas APR funcionando en el norte y que ya están probados, por lo que solo deben efectuarse algunos cambios técnicos. Ejemplificó que en la Sexta Región, la DOH está implementando un plan piloto con tres sistemas que se lanzarán a fin de año para generar autonomía eléctrica respecto de los sistemas APR y de las empresas eléctricas.

Insistió en que la combinación de osmosis inversa –energía- y agua son dos variables que se deben resolver de alguna forma con las nuevas tecnologías. Admitió que se trata de un gran desafío, pues se requiere de plantas más grandes que las instaladas en San Pedro de Atacama, pensando principalmente en el agua potable. Relató que se han agotado todas las instancias para buscar aguas subterráneas en La Ligua y Petorca, con muchos desaciertos y críticas por hacer sondajes sin haber encontrado agua. Por ello debe adoptarse la decisión de buscar otras alternativas, lo que también ocurre más al norte, particularmente en la Segunda Región.

Aunque se requieren inversiones más grandes y se trata de mayor población, el sistema de producción de agua vía osmosis inversa con energía no convencional debe ser administrada, en lo posible, por las propias organizaciones de agua potable rural a través de una organización superior, las cuales han encontrado caminos de soluciones en la Quinta Región. Citó como un buen ejemplo a Hierro Viejo, una agrupación de comités de agua potable rural que administra la operación de una aducción construida en el marco de la sequía, porque los pozos individuales se fueron secando. El agua debe buscarse más abajo y elevarla, lo que tiene un costo asociado. Sus integrantes se organizaron para administrar financieramente y gestionaron muy bien esa iniciativa. En Leida hay otro ejemplo parecido.

Enfatizó que, desde el punto de vista técnico, es un tema resuelto a nivel mundial, por lo tanto, el desafío es cómo se avanza en diseño y construcción, en tanto no son procesos de corto plazo y los montos para la construcción de plantas de osmosis inversa e impulsiones en las plantas de La Ligua y de Petorca son superiores a \$40 mil millones. De ello, casi el 70% se relaciona con las tuberías que van aguas arriba y las plantas de bombeo. El peso operativo es la energía.

Se asume que la demanda seguirá creciendo; sin embargo la oferta está yendo a la baja más que ser limitada, porque ya no es la misma realidad de hace diez años.

Respecto de quien se hace cargo de las plantas, indicó que el planteamiento es que sea la DOH, pero en términos de asesorar a través del programa APR a las comunidades, para que se hagan cargo de esas faenas. Reiteró que quien debe operar la planta es la propia comunidad organizada y capacitada, por lo que apuestan por un plan

de fortalecimiento de mejoras en la gestión de las organizaciones sociales y de sus dirigentes.

Respecto de la energía mareomotriz, relató que el Instituto Nacional de Hidráulica es un centro de investigación, de desarrollo de áreas en que los servicios como DOH no tienen competencia, especialistas ni facultades para contratar. Esa entidad está avanzando en ello, como especialistas en el tema, mientras que la DOH se aboca a avanzar en cobertura.

SEÑOR JUAN CARLOS LATORRE CARMONA, PRESIDENTE DE LA EMPRESA CONCESIONARIA DE SERVICIOS SANITARIOS S.A. (ECONSSA).

Manifestó que Econssa no tiene pretensión respecto de orientar el tema de la desalinización en el país, pero reivindicó que la única planta desalinizadora que existe en Chile, y que entrega agua para consumo de las personas, es de Econssa y está en Antofagasta. Allí, no solo existe una inversión importante, sino que también un grupo de profesionales que destacan por lo que han sido capaces de aprender y de hacer en esta materia.

Reivindicó este hecho no solo como Econssa, sino como país, porque hoy cuando llega tanto extranjero a enseñar cómo deben resolverse los problemas del país, y particularmente en esta materia, opinó que los chilenos también tienen una parte importante que aportar de experiencia.

Detalló que esa planta es de Econssa, la operación la tiene un privado, Aguas de Antofagasta, y los profesionales que trabajan en ella son chilenos.

Comentó que en materia de desalinización se ha dicho que determinadas demandas del mundo rural, particularmente en la Cuarta Región, no solo en la Tercera Región, podría ser resueltas con inversión en plantas desalinizadoras.

De hecho, la propia empresa Aguas del Valle tiene entre sus proyectos una planta desalinizadora, cuya localización está pensada de forma que pudiera, a través de una abducción del sector El Culebrón hacia El Peñón, desviar aguas a Ovalle en aquellos casos en que fuera necesario, y en otras situaciones hacia Coquimbo-La Serena.

Econssa ha participado en las conversaciones sobre esta temática, convocadas por el Ministerio de Obras Públicas, junto con la DOH, la DGA, la Superintendencia de Servicios Sanitarios y el Ministerio de Hacienda.

Puntualizó que la decisión final que se adopte respecto de la posibilidad de introducir estas plantas desalinizadoras le corresponde al gobierno, y la forma como se financiará inevitablemente compromete al Ministerio de Hacienda.

Econssa tiene una sola planta en la Tercera Región, donde ya existe un decreto tarifario que le permite al actual operador cobrar la tarifa correspondiente a agua desalinizada a partir de 2018. Indicó que con la vigencia de ese decreto tarifario, la empresa Aguas Chañar, concesionario de la Tercera Región, ha manifestado estar dispuesta a buscar fórmulas para hacer la inversión y tener esa planta desalinizadora.

El gobierno, a través del gobierno regional, de Econssa, del Ministerio de Obras Públicas o de otras entidades que tienen tuición sobre el tema, ha señalado que en la medida en que esa inversión se haga solamente con recursos privados, la incidencia que tendría sobre la tarifa sería impagable para los ciudadanos de la Tercera Región. En consecuencia, argumentó, el Estado tiene que asumir una parte importante de la inversión.

Econssa no tiene ningún impedimento legal para ello, y tampoco para administrarla directamente, lo que calificó como un punto central. Observó que Econssa

debe limitarse en exceso respecto de los roles que en un momento dado pueda asumir, y particularmente en aquellos momentos críticos de una región.

Dado que el agua potable es más cara en el norte del país, propuso en que el Estado innovara en este tema y se estableciera algún tipo de cargo en la tarifa, en todo el país, que se destine a un fondo de financiamiento para aquellas obras necesarias de ser realizadas en lugares del territorio donde el costo de producción es mucho más alto.

Enfatizó que no se trataría de un subsidio cruzado, sino algo similar a lo que ocurre hoy con el fondo de desarrollo de las telecomunicaciones.

SEÑOR CLAUDIO IBÁÑEZ, INTENDENTE DE LA REGIÓN DE COQUIMBO.

Relató que la Región de Coquimbo, durante los últimos ocho a diez años, ha sido azotada por un proceso de desertificación, que implica el avance del desierto de manera constante.

Desde principios de los noventa, el entonces intendente Renán Fuentealba, planteó buscar la forma de contener del avance del desierto, para lo cual partió con sistemas de embalses para acumular el agua. Relevó que el sistema de embalses de la Región de Coquimbo es el más grande del país.

Remarcó que la situación de los embalses, al momento de los eventos, alcanzaba un promedio de 4% de acumulación en la región. Los encargados de Aguas del Valle explicaron en su oportunidad que debieron poner bombas en lo más profundo de los embalses para captar el agua necesaria y abastecer a la población. De hecho, pensaban que les quedaba cerca de un mes para seguir abasteciendo de agua, pues se acababa la disponibilidad.

Sin embargo, argumentó, respecto de la situación de escasez hídrica y de la falta de acumulación de agua en los embalses, hay buenas noticias. El gobernador de Choapa visitó el embalse El Bato y comprobó que tiene un 100% de llenado.

Agregó que la falta de lluvias ha llevado a mirar no solo los embalses. Hoy se analiza un proceso más integrado. Junto con el Ministerio de Obras Públicas se estudia cómo generar uno que permita rebajar los costos en la desalación. Agregó que hay muchos proyectos, entre ellos, uno de desalación en Pelambres, con el fin de que las aguas provenientes de la cordillera o de los embalses no sean para consumo humano.

El proyecto Dominga de la minería del norte, ubicada en la comuna de La Higuera, contempla un proceso de desalación para no usar el agua de las napas subterráneas. Asimismo, la empresa Aguas del Valle tiene otro proyecto de desalación.

Asimismo, los proyectos del programa de gobierno comprenden en total cinco desaladoras para el país, dos de ellas en la Región de Coquimbo, específicamente en Limarí y Choapa, acotados al agua potable rural y no al abastecimiento de las grandes zonas urbanas.

Afirmó que los altos costos del proceso operacional para obtener agua por vía de desalación, hacen pensar cómo generar un sistema más competitivo que permita reducir los costos globales y, para eso, se ha planteado un sistema integrado.

V.- CONSIDERACIONES, CONCLUSIONES Y PROPOSICIONES APROBADAS POR LA COMISIÓN.

Se deja constancia que ante esta Secretaría el diputado señor **Miguel Ángel Alvarado** presentó un texto de conclusiones y proposiciones.

Dicho texto fue debatido, puesto en votación y **APROBADO POR UNANIMIDAD**, Votaron a favor la diputada señora Provoste y los diputados señores Alvarado, Browne, Gahona, Lemus, Rathgeb, Robles, Raúl Saldívar y Walker.

El texto íntegro, que incluye **las conclusiones y proposiciones aprobadas** por esta Comisión Especial Investigadora, es el siguiente:

“PROYECTO DE CONCLUSIONES DE LA COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA DEL ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS Y DE ECONSSA, RESPECTO DE LOS PROBLEMAS GENERADOS POR LA EMPRESA AGUAS DEL VALLE EN EL TRATAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN LA REGIÓN DE COQUIMBO.”

A los Honorables Diputados:

I.- INTRODUCCIÓN.

La Cámara de Diputados, en sesión de fecha 12 de Agosto del 2015, acordó que, en virtud de lo dispuesto en los artículos 52, N° 1, letra c) , de la Constitución Política de la República; 53 de la ley orgánica constitucional del Congreso Nacional y 313 y siguientes del Reglamento de la Corporación, aprobar la solicitud de 50 diputadas y diputados de crear una Comisión Especial Investigadora de la forma en que la Superintendencia de Servicios Sanitarios ha ejercido sus facultades fiscalizadoras respecto de los problemas generados por la empresa Aguas del Valle en el tratamiento y distribución de agua potable en la región de Coquimbo, y el rol de ECONSSA, empresa pública que debe controlar el cumplimiento de los contratos de concesión entre el Estado y empresas operadoras privadas en este ámbito.

La sesión constitutiva de esta Comisión fue celebrada el día martes 08 de septiembre de 2015, eligiendo como su Presidente, por la unanimidad de votos, al diputado señor Miguel Ángel Alvarado Ramírez.

De lo anterior dan cuenta los oficios del Sr. Secretario General de la Cámara de Diputados, N° 12.049, por el cual informa que la Sala ha aprobado la solicitud de 50 diputadas y diputados para crear una Comisión Especial Investigadora sobre la materia referida y establece un plazo no superior a noventa días para que la Comisión rinda su informe y el Oficio N° 12.079 por el cual la Sala acordó integrar de dicha Comisión.

II.-COMPETENCIA DE LA COMISIÓN.

Al tenor del acuerdo de la Cámara de Diputados que ordenó creación de esta Comisión Especial Investigadora, su mandato comprende la labor de investigar sobre el rol de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (en adelante SISS) y de la empresa ECONSSA en la fiscalización que les corresponde respecto de la calidad del servicio de la empresa Aguas de Valle. Así ha debido fiscalizar:

a) La forma en que la SISS ha ejercido sus facultades fiscalizadoras respecto de los permanentes problemas generados por Aguas del Valle en el tratamiento y distribución del suministro de agua potable y,

b) El rol de ECONSSA Chile S.A., cuya función principal es controlar el cumplimiento de los contratos de concesión que el Estado suscribió con empresas operadoras privadas, como Aguas del Valle.

III.-INTEGRACIÓN.

La Comisión Investigadora se constituyó con los siguientes señores y señoras diputados y diputadas, Sr. Miguel Ángel Alvarado Ramírez, Sr. Pedro Browne, Sr. Felipe de Mussy, Sr. Gonzalo Fuenzalida, Sr. Sergio Gahona, Sr. Luis Lemus, Sr. Daniel Núñez, Sra. Yasna Provoste, Sr. Jorge Rathgeg, Sr. Alberto Robles, Sr. Renzo Trisotti, Sr. Christian Urizar, Sr. Matías Walker.

IV.- ANTECEDENTES RECIBIDOS.

1.- En la sesión ordinaria N° 3 del 6 de octubre de 2015 se aportó el Contrato de Transferencia del Derecho de Explotación de Concesiones Sanitarias "Empresa de Servicios Sanitarios de Atacama S.A. a Aguas Chañaral S.A."; el Contrato de Transferencia del Derecho de Explotación de Concesiones Sanitarias "Empresa de Servicios Sanitarios de Coquimbo S.A. a Aguas del Valle" y una presentación de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

2.- En la sesión ordinaria N° 4 del 13 de octubre de 2015 un Documento aportado por la Superintendencia de Servicios Sanitarios "Comparación Norma AP Chile-OCDE" y antecedentes aportados por la SISS de Respuestas a consultas de los señores diputados.

3.- En la sesión ordinaria N° 6 del 3 de noviembre de 2015 una presentación de la Empresa Consecionaria de Servicios Sanitarios S.A. (ECONSSA) y un archivo con el historial de los cortes de suministro de agua potable en la IV Región de Coquimbo desde el año 2011, presentado por el Presidente de la Comisión, Diputado Miguel Ángel Alvarado.

4.- En la sesión ordinaria N° 7 del 10 de noviembre de 2015 la Presentación de ANFUSSA.

5.- En la sesión ordinaria N° 8 del 24 de noviembre de 2015 la Presentación del Superintendente de Servicios Sanitarios.

6.- En la sesión ordinaria N° 9 del 11 de diciembre de 2015 la Presentación de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, Oficina Regional IV Región Coquimbo.

7.- En la sesión ordinaria N° 10 del 15 de diciembre de 2015 la Presentación empresa ESVAL S.A. y la Presentación del SERNAC.

V.- EXPOSICION SUBSTANCIAL DE LO EXPUESTO O INFORMADO POR AUTORIDADES Y PERSONAS CITADAS:

1.- Las Infracciones a la legislación sanitaria denunciadas por la presente Comisión, así como las infracciones expuestas por la SISS, pueden resumirse en:

i. Enero de 2011: Reiterados cortes del servicio de suministro de agua potable en Illapel, constituyendo un grave riesgo para el abastecimiento de dicha ciudad, los días 8 y 9 de enero de 2015 la empresa determinó el corte parcial del servicio. Sanciones cursadas: La SISS aplicó multas a la empresa por el corte del servicio los días 8 y 9 de enero de 2015, la cual asciende a 71 UTA y otra multa de 200 UTA por el retraso en la ejecución del plan de desarrollo.

ii. Cortes del suministro de agua potable en las ciudades de La Serena e Illapel en eventos de precipitaciones y turbiedad en el agua; cortes del servicio de agua potable en Illapel, tanto en sectores altos y bajo de Illapel entre los días 07 de agosto de 2015 al día 10 de agosto a causa de las precipitaciones, las que causaron una elevada turbiedad en las aguas del río Illapel y del Dren Álvarez Pérez. Al respecto se cursaron sanciones: La SISS instruyó a la empresa para que adopte las siguientes medidas, establecer un plan de largo plazo que la dote de la suficiente autonomía y capacidad de respuesta independiente de Esva S.A. en la IV Región frente a eventos de precipitaciones y turbiedad en las aguas, en la actualidad la empresa debe evacuar dicha etapa.

iii. Los días 12 y 13 de Julio del 2015 turbiedad en el agua potable: En dicha oportunidad tuvieron lugar fuertes precipitaciones, lo cual originó turbiedad grave en el caudal del río Limarí y a consecuencia de lo anterior alta turbiedad en los sistemas de drenes que alimentan a la ciudad de Ovalle, frente a lo cual, la empresa realizó un corte de emergencia en el servicio de 13 días consecutivos, entre el día 13 de julio hasta el 24 del mismo mes, aun cuando el servicio fue repuesto el día 14 de julio, eso solo ocurrió temporalmente, puesto que los niveles de turbiedad en las aguas superaron la normativa vigente y durante el mes de agosto de 2015 a raíz de las precipitaciones que afectaron a Ovalle la empresa determinó un corte en el suministro y se prolongó por 13 días consecutivos.

iv. En el mes de agosto de 2015 continuaron las precipitaciones en la región, causando la turbiedad del caudal del río Limarí y las plantas que de él dependen, frente a lo cual la empresa determinó un corte en el servicio de agua potable por el día 07 de agosto y sólo desapareció la turbiedad detectada el día 09 de agosto de 2015. Sanciones cursadas: Frente a lo anterior la SISS inició un proceso de sanción, el cual se encuentra en tramitación.

v. Episodio de norovirus en el año 2013, que afectó a 5.470 personas de la población de Ovalle con gastroenteritis, a raíz del incumplimiento de la empresa de las normas y límites bacteriológicos, la empresa fue multada con fecha 20 de Marzo de 2014 y rebajada con fecha 12 de Agosto del 2015 en un 50 %. Esta anormal característica presente en el agua potable fue detectada por la SEREMI Salud de Coquimbo y no por la SISS.

Sanciones cursadas: Frente al episodio de norovirus, que constituye una violación directa de los arts. 34 y 35 de la Ley General de Servicios Sanitarios, La SISS realizó una Investigación Especial para determinar las responsabilidades de la empresa sanitaria en este evento, las conclusiones de dicha investigación señalaron que el agua potable de la red de distribución de Ovalle se encontraba libre de la presencia de Norovirus, por lo cual no fue posible formular cargos a la empresa sanitaria ni aplicarle sanción por

este motivo, empero, con ocasión de dicha investigación, sin tener vinculación acreditada con el Norovirus, se constató la existencia de algunos incumplimientos en el efluente de la planta de Sotaquí por efecto de Coliformes fecales en dos muestras puntuales, esta situación sí fue motivo de reproche al prestador y se le aplicó una multa de 40 UTA de un máximo de 50, frente a lo cual la empresa Aguas del Valle recurrió de reposición y fue finalmente acogido el recurso; sobre el punto la SISS ha argumentando los criterios legales que se deben emplear para resolver la cuantía de las sanciones, como la naturaleza de la infracción, el número de usuarios que sirve la planta y, la imposibilidad de determinar la existencia de usuarios afectados directamente por la infracción. La sanción final fue de 20 UTA, en circunstancias que el máximo legal corresponde a 50 UTA.

Las infracciones a la legislación sanitaria vigente fueron presentadas y resumidas por la propia SISS en exposiciones ante esta comisión, refiriéndose y asentado las siguientes infracciones:

- Evento de Norovirus en Ovalle, septiembre de 2013,
- Riesgos en el abastecimiento de Illapel, enero de 2015,
- Evento de turbiedad alta en Ovalle marzo de 2015,
- Cortes de agua en La Serena Coquimbo en eventos de precipitación extrema, marzo de 2015,
- Cortes de agua y turbiedades en Ovalle en eventos de precipitación extrema julio y agosto de 2015,
- Cortes de agua en Illapel en eventos de precipitación extrema en el mes agosto de 2015 y por el Terremoto de Illapel del 16 de septiembre 2015.

Las multas aplicadas a la empresa Aguas del Valle desde el año 2007 hasta el año 2015, se observan del siguiente recuadro aportado por la SISS en sus exposiciones ante la Comisión.

el año 2007 a la fecha, conforme al siguiente listado:

Nº Exp.	Empresa	Estado Final
1618	AGUAS DEL VALLE S.A.	MULTADO
1816	AGUAS DEL VALLE S.A.	MULTADO
1822	AGUAS DEL VALLE S.A.	MULTADO
2254	AGUAS DEL VALLE S.A.	MULTADO
2400	AGUAS DEL VALLE S.A.	MULTADO

Nº Exp.	Empresa	Estado Final
2725	AGUAS DEL VALLE S.A.	MULTADO
2828	AGUAS DEL VALLE S.A.	MULTADO
2862	AGUAS DEL VALLE S.A.	MULTADO
2912	AGUAS DEL VALLE S.A.	MULTADO
3136	AGUAS DEL VALLE S.A.	MULTADO
3304	AGUAS DEL VALLE S.A.	MULTADO
3334	AGUAS DEL VALLE S.A.	EN PROCESO
3344	AGUAS DEL VALLE S.A.	MULTADO
3361	AGUAS DEL VALLE S.A.	MULTADO
3425	AGUAS DEL VALLE S.A.	MULTADO
3433	AGUAS DEL VALLE S.A.	MULTADO
3437	AGUAS DEL VALLE S.A.	MULTADO
3461	AGUAS DEL VALLE S.A.	EN PROCESO
3501	AGUAS DEL VALLE S.A.	EN PROCESO
3535	AGUAS DEL VALLE S.A.	MULTADO
3557	AGUAS DEL VALLE S.A.	MULTADO
3628	AGUAS DEL VALLE S.A.	MULTADO
3639	AGUAS DEL VALLE S.A.	EN PROCESO
3665	AGUAS DEL VALLE S.A.	EN PROCESO
3669	AGUAS DEL VALLE S.A.	EN PROCESO
3677	AGUAS DEL VALLE S.A.	EN PROCESO
3696	AGUAS DEL VALLE S.A.	EN PROCESO
3703	AGUAS DEL VALLE S.A.	EN PROCESO
3715	AGUAS DEL VALLE S.A.	EN PROCESO
3724	AGUAS DEL VALLE S.A.	EN PROCESO
3726	AGUAS DEL VALLE S.A.	EN PROCESO
3727	AGUAS DEL VALLE S.A.	EN PROCESO

POR ORDEN DE LA SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS
(Según Resolución SISS N° 4366/2014)

2.- La exposicion del Ministro de Obras Públicas, Sr. Alberto Undurraga, quien expuso al tenor de la siguiente pauta: El Marco Regulador del servicio de agua potable y saneamiento de aguas servidas, las Políticas de aguas del Ministerio de Obras Publicas (en adelante MOP) y finalmente dos comentarios sobre el Rol específico de Aguas del Valle y la situación de la empresa estatal ECONSSA.

El Marco regulatorio sanitario está formado por un conjunto de normas jurídicas de orden público, la Ley N° 18.902 que crea la SISS, el DFL N° 382 que contiene la Ley General Servicios Sanitarios, el D.S. N° 1199 sobre el Reglamento del DFL N° 382, el DFL N° 70 sobre la Ley de Tarifas, el DS N° 453 del MOP que contiene el Reglamento de la Ley de Tarifas, la Ley N° 18.885 que autoriza al Estado a desarrollar actividades empresariales en materia de agua potable y alcantarillado y dispone la

constitución de sociedades anónimas para tal efecto, la Ley N°18.046 sobre Sociedades Anónimas y Ley N° 18.045 sobre Mercado de Valores.

El sistema sanitario de agua potable y saneamiento de aguas comprende cuatro funciones: - Producción de agua potable,

- Distribución de agua potable,
- Recolectar aguas servidas y
- Disposición de aguas servidas;

En las zonas rurales El Ministerio de Salud y el MOP, a través de la Dirección General de Aguas y la Dirección de Obras Hidráulicas, tienen las funciones de regular y supervisar las cooperativas y comités del sector rural, no existe una entidad pública de control como es la SISS en el sector urbano. Desde 1994 la Dirección Nacional de Obras Hidráulicas dependiente del MOP se encarga de ejecutar el Programa Nacional de Agua Potable Rural (APR), según la Ley 19.549 de 1998 los concesionarios urbanos deben prestar asistencia técnica y administrativa a los comités y cooperativas de agua potable rural de sus respectivas regiones.

Este conjunto de normas jurídicas está destinada a satisfacer necesidades públicas junto con regular un sistema integrado por diferentes actores; estos son: La empresa estatal a cargo de las concesiones llamada ECONSSA, los distintos operadores o concesionarios constituidos como S.A. que cuentan con una concesión otorgada por la autoridad competente (ECONSSA) de tiempo indefinido y otras veces de 30 años, a quienes se les ha otorgado a través de un contrato de concesión de explotación los antiguos servicios públicos de agua potable y alcantarillado y por la SISS, que es la entidad estatal encargada de la función fiscalizadora, es decir, los operadores encargados de la prestación de servicios sanitarios son personas jurídicas distintas de la entidad fiscalizadora.

La SISS fue creada por la Ley N° 18.902, es un Servicio Público funcionalmente descentralizado, autónoma, con personalidad jurídica propia y patrimonio propio, no difiere de otras superintendencias, que tiene por rol fundamental velar por el cumplimiento de las normas jurídicas aplicables a los servicios sanitarios y elaborar los distintos planes y programas. Cuenta con funciones regulatorias, fiscalizadoras, sancionatorias e interpretativas del sector, se relaciona con el gobierno a través del MOP y es quien debe velar por el cumplimiento de la normativa aplicable por parte de los operadores, por ser el órgano fiscalizador.

El operador de los servicios sanitarios o concesionario: Es una persona jurídica constituida como S.A., distinta de la entidad fiscalizadora, quienes se adjudican una concesión indefinida o por un plazo determinado, dicha concesión impone al operador derechos y obligaciones respecto de los servicios objeto de la concesión a fin de asegurar que los servicios sean debida y oportunamente entregado a los usuarios, salvo el servicio de agua potable rural, puesto que este servicio no es objeto de una concesión.

Empresa Sanitaria Aguas del Valle: Aguas del Valle es una Sociedad Anónima filial de Esval S.A. constituida por escritura pública de fecha 04 de diciembre de 2003 en Valparaíso y que adquirió para sí y por 30 años el derecho de explotación de las concesiones sanitarias de la IV Región correspondientes a ESSCO con fecha 22 de Diciembre de 2003, por el periodo que va desde 22 de diciembre de 2003 hasta 22 diciembre del 2033, restando aún 18 años de concesión.

Utilidades de Aguas del Valle: En el 2014 los ingresos por actividades ordinarias de Aguas del Valle ascendieron a MM\$ 37.538, lo que representa un aumento de 6,9% respecto del año anterior; el Ebitda (Earning before interest, taxes, depreciation and amortization o beneficios brutos, antes de intereses, impuestos depreciaciones y

amortizaciones) alcanzó los MM\$ 14.473, un 13,3 % más que en el ejercicio anterior, las inversiones de Aguas del Valle alcanzaron en el 2014 M\$1.972.618.

ECONSSA: Empresa sanitaria estatal, tiene todas las concesiones donde la inversión privada funciona a través de un contrato de operaciones o concesión de la operación, de modo que ante el usuario final del servicio la empresa o SA. referida anteriormente es quien provee del agua potable y no ECONSSA, pero tiene un rol fiscalizador como garante del interés público. Es una empresa pública SEP (del grupo de empresas públicas) vinculada a CORFO y al Ministerio de Economía.

Al Ministerio de Obras Públicas le corresponde en su papel de supervigilancia por delegación presidencial, conocer y resolver de los actos públicos que por su intermedio requieren un pronunciamiento de orden presidencial, como son aquellos que otorgan las concesiones sanitarias, los que aprueban el traspaso de dominio de la concesión, el derecho de explotarla, su fusión y, cuando corresponda, declarar la caducidad de algún operador por incurrir en alguna causal legal, todo eso previo informe de la citada superintendencia; como también conocer de aquellos actos que por mandato legal deban tramitarse a través del Ministerio de Obras Públicas, como son la aprobación de reglamentos vinculados a esos servicios; las iniciativas de orden legal que interesan al gobierno y a sus autoridades vinculadas con esas materias; además de un rol de coordinación entre los distintos organismos públicos que están relacionados con la cartera de las aguas; en lo que respecta al Centro de Operaciones de Emergencia (COE), en los distintos manuales de emergencia y en normativas aplicables, está definido que el ministro de Obras Públicas tiene dos roles inmediatos; primero, restablecer la conectividad y, el otro, restablecer lo antes posible el suministro de agua. Desde el momento en que hay conectividad terrestre se puede llegar con la ayuda para luego encabezar en la emergencia los trabajos de restitución del agua como servicio, tanto del agua potable rural como el agua en las áreas concesionadas. Cabe destacar que el ministerio no imparte instrucciones ni supervisa las acciones que en el marco de su rol regulador, sancionador y fiscalizador de las concesiones sanitarias ejerce la superintendencia.

El Rol de la empresa Aguas del Valle en las infracciones denunciadas por la comision: Le corresponde a la SISS calificar si fue o no fuerza mayor y que elementos de ella se pudieron prever o no, además le corresponde a la SISS aplicar o no las multas y sanciones, así como impulsar el restablecimiento de los servicios lo antes posible.

El rol de la empresa Aguas del Valle en la respuesta a la emergencia, dada por los hechos descritos en el apartado V. 1. Del presente proyecto: el MOP categóricamente estima que su respuesta en la emergencia fue deficiente; uno de los factores de la deficiente respuesta es el centralismo en la toma de decisiones, ya que al ser un conglomerado más grande tiene su gerencia en Valparaíso y no en la IV Región, lo cual se aprecia al comparar la respuesta que este mismo conglomerado tuvo en el incendio de Valparaíso del 2014, la cual fue diligente, en cambio la respuesta fue deficiente en marzo 2014, en las precipitaciones del 2015 y en Ovalle el 2011.

Son varios los factores que afectaron a la recuperación del servicio sanitario en los eventos ocurridos en Ovalle durante el mes de Julio del 2015, en Illapel durante el mes de Enero del año 2011, en La Serena y en Coquimbo en los aluviones del año 2015, donde se puede contar la falta de capacidad de decisión, el centralismo en la toma de decisiones del operador Aguas del Valle, siendo preciso empoderar a los gerentes zonales para tomar decisiones rápida e independiente sobre todo en situación de emergencia; otro factor son las inversiones que hayan realizado, si las cumplieron o no y en ese caso de si fueron multados por incumplimiento en las inversiones necesarias, otro factor son los elementos de fuerza mayor, como por ejemplo el alcantarillado en la III Región de Copiapó, donde que los alcantarillados se tapen no es imputable al operador del servicio,.

3.- La exposición de la Sra. Presidenta de la Asociación Nacional de Funcionarios de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (ANFUSSA), doña Jacqueline Torres Donoso, quien expuso sobre el diagnóstico efectuado por sus asociados sobre los problemas más destacados que actualmente presenta el sector sanitario a nivel nacional: La asociación ha concluido lo que sigue, a nivel generalizado;

1° El detrimento progresivo de la calidad del servicio, baja inversión en infraestructura sanitaria, escasa reposición de redes de agua potable y aguas servidas; no se asegura el abastecimiento de agua potable en condiciones de sequía y un modelo tarifario no vinculante con el nivel de calidad de servicio.

2° La sensación de desprotección que afecta a los consumidores, ya que en la actualidad más del 50 por ciento de los reclamos son respondidos en contra del cliente.

3° Un problema legislativo, donde la ley no permite hacer algo que favorezca al usuario, ya que no regula correctamente la relación entre empresa monopólica, cada vez más fuerte, y el cliente.

4° El nivel de cobertura está estancado; hay un estancamiento de los territorios operacionales.

5° La falta de infraestructura y procedimiento en el sector para enfrentar correctamente las emergencias, ya que en el último tiempo han habido muchas emergencias: terremotos, aluviones, etcétera. ANFUSSA cree que la SISS pudo haber hecho más cosas, como instruir al sector sanitario y hacer obras de emergencia. Por ejemplo: instruir sobre la existencia de grupos electrógenos, para que luego de un terremoto no se produzca un corte del suministro del agua potable por quedarse sin energía eléctrica. Entonces, ANFUSSA sostiene que debiese existir una mejor coordinación con los organismos de emergencia a nivel regional.

6° La nula participación que tiene la ciudadanía en los procesos tarifarios. Hoy, los únicos convocados son las empresas sanitarias y un grupo de funcionarios de la SISS. Respecto del reglamento que habla de los procesos tarifarios, el DFL N° 70 debiese ser revisado al igual que la ley N° 18.902, ya que lleva 25 años en vigencia y durante este periodo la SISS. ha aprendido que hay cosas que se deben corregir, si bien durante el año 2015 se hicieron algunas gestiones en la SISS. para dar inicio a revisiones de legislación, esto no fue algo sistemático durante los últimos nueve años a lo menos.

Respecto de la ausencia de actores que lideren y promuevan la necesaria discusión en el sector para avanzar en el justo equilibrio entre rentabilidad y calidad de servicio que den sustentabilidad al modelo de negocio legal, dadas las ventajas obtenidas por las empresas sanitarias a lo largo de los años, por la implementación del modelo regulado, es obvio concluir que a los operadores no les interesa levantar ni menos promover esta discusión, por lo que, frente a una actitud absolutamente pasiva del propio ente fiscalizador actualmente no existe esta instancia, más allá de los esfuerzos de asociaciones como Aidis, con un claro enfoque técnico más que regulatorio.

7° En cuanto a la situación de inestabilidad climática sin precedentes experimentada en Chile, pasando de una sequía severa a inundaciones incontrollables, resultaría urgente urgente impulsar con fuerza y en el menor plazo posible una serie de iniciativas que en conjunto puedan revertir la situación seca en que actualmente se encuentra el sector.

8° La Nula Autonomía en las decisiones del ente regulador: para que la SISS funcione con miras a los intereses sociales que le corresponde resguardar conforme

con la ley, el regulador debe mantener una posición de sano escepticismo frente a los planteamientos de la industria regulada y procurar mecanismos para mitigar la simetría de información que enfrenta.

9° Excesiva negociación con el sector regulado: la industria que se regula se estructura en base a monopolios concesionados que naturalmente comprenden pocos actores, cuyos costos de coordinación son bajos, pudiendo hacer valer sus intereses en bloque ante la autoridad con mayor nitidez que los consumidores.

10° En cuanto a las sanciones aplicadas a la empresa Aguas del Valle por los incumplimientos en lo que respecta a la calidad y continuidad de agua potable se han tramitado 8 procesos de sanción obligando a la empresa Aguas del Valle a pagar multas por 409 UTA y los clientes afectados por los cortes suman 69.930.

Sin perjuicio de la sanción que la SISS pueda determinar, la Ley N° 18.902, en sus artículos 12, 13, 15 y 31 y siguientes, prescribe que la empresa o persona afectada por dicha sanción, podrá reclamar ante el tribunal civil competente, ya sea por la sanción o por su cuantía. Al respecto los funcionarios de ANFUSSA han observado que, por regla general, en más del 90 por ciento de los reclamos judiciales, los tribunales resuelven mantener las multas que aplica la SISS, aproximadamente el 97 por ciento de las multas son confirmadas por los jueces de primera instancia, por la Ilma. Corte de Apelaciones respectiva y, cuando se trata de un recurso de casación, por la Excma. Corte Suprema; empero las multas fijadas suelen ser rebajadas, surgiendo una especie de contradicción respecto de la cuantía de las multas. Sobre el particular los funcionarios de ANFUSSA plantean que, es necesario buscar las causales de por qué los jueces lo hacen, porque muchas veces los tribunales buscan precisar la causa o antecedentes que justifiquen la aplicación de una cuantía fijada por la SISS y al rebajarla resuelven que la infracción y su gravedad no han sido suficientemente acreditados por la SISS. Explicaciones pueden haber varias, pero los exponentes sostienen que faltan los parámetros legales para determinar las circunstancias agravantes o atenuantes de responsabilidad administrativa o bien los factores que permitan caracterizar a las infracciones de graves y reiteradas, puesto que la Ley es antigua sobre este punto y faltan otras consideraciones; como por ejemplo las que existen en la ley de la Superintendencia de Medio Ambiente o de Educación, cuyos marcos regulatorios son más actuales y contemplan también nuevos criterios para la aplicación y determinación de la cuantía de una multa, factores tales como: la capacidad económica del infractor, la reparación con celo del mal causado, considerar lo que ganó el infractor mientras duró la infracción hasta que fue descubierto por la autoridad, además en dichas superintendencias se contemplan multas más altas y tipos sancionatorios más amplios, lo cual permiten encuadrar determinadas infracciones en sanciones consideradas graves o gravísimas, así se rechazarían los recursos para impugnar una multa y/o su cuantía argumentando que el ente regulador ha establecido condiciones o consideraciones que no están en el marco legal.

Estos criterios no los tenemos en nuestra ley. En algunos casos se desarrollan y se tratan de aplicar para sancionar a las empresas, pero como no están en la ley el tribunal competente no puede aplicarlo y rebajaría eventualmente las sanciones fijadas.

La única norma de la Ley N° 18.902 que regula las sanciones que la SISS puede aplicar y su cuantía, es el artículo 11 de dicha ley, esta norma está desactualizada y debe ser vista con la mirada de las nuevas superintendencias, como es el caso de las de Medio Ambiente o de Educación referidas.

Por todo lo cual ANFUSSA recomendaría:

- Mayor transparencia participación y fortalecimiento de los derechos de la ciudadanía ante el sector sanitario.
- Modificaciones en la regulación, asociada al sector.

- Revisión y modernización de los actuales procedimientos de fiscalización a la calidad de servicio.
- Obligatoriedad de las empresas sanitarias para ejecutar las inversiones requeridas.
- Nuevo enfoque que signifique una ampliación oportuna y sostenida de los territorios operacionales de las concesionarias.
- Diseño de una institucionalidad al interior de la SISS que promueva y fomente el análisis y discusión de la visión del sector a futuro.
-

4.- La exposición del Presidente de la Empresa Concesionaria de Servicios Sanitarios S.A. (ECONSSA), Sr. Juan Carlos Latorre Carmona;

Es posible constatar de los gráficos aportados por ECONSSA, en relación al cumplimiento del Plan de Desarrollo³¹ y a la calidad y continuidad del servicio, en base a la información proporcionada por la SISS que; en lo que respecta a la calidad del servicio la empresa Aguas del Valle se encuentra dentro del promedio nacional, con excepción del año 2009; en cuanto al cumplimiento del plan de desarrollo, en el año 2007, un ciento por ciento; en el año 2008, un 99 por ciento; en el año 2009, un ciento por ciento; en el año 2010, un 97 por ciento; en 2011, un 85 por ciento; en 2012, un 87 por ciento; en 2013, un 79 por ciento y, finalmente, en 2014, se produce una baja importante al 47 por ciento. En el promedio en el cumplimiento de los planes de desarrollo a nivel nacional la empresa Aguas del Valle ha estado varias veces sobre el promedio, salvo los años 2011, 2012 y 2014, siendo este último el más preocupante dado que está bastante por debajo del promedio nacional.

Durante 2015, de lo que estaba pendiente cumplir del plan de desarrollo, en el 2011 la empresa ya ha cumplido el 96,4 por ciento; en el 2012, ellos tenían un 94 por ciento y ya tienen el ciento por ciento cumplido; en el 2013, tenían un 79 por ciento, hoy ya tienen cumplido el 99,5 por ciento; y del 47 por ciento que habían cumplido en 2014, a la fecha, han cumplido el 79,3 por ciento. Según el plan que la empresa tiene para el período 2016, deberían tener cumplidas todas las inversiones pendientes de los años 2011, 2012 y 2013 y llegar, a lo menos, al 91,6 por ciento de la inversión de 2014, a modo de que en 2017 queden al día en un ciento por ciento con su plan de desarrollo. Solo un 8 por ciento de los eventos de corte de suministro han sido responsabilidad de la operación.

Otro aspecto que ha preocupado ha ECONSSA se refiere al bajo nivel de autonomía de Aguas del Valle respecto de Esval, ya que un comienzo el interlocutor era la empresa Esval SA., lo cual fue manifestado expresamente a la concesionaria exigiendo una gerencia regional, a lo cual ésta ha respondido favorablemente introduciendo un esquema de modificaciones de las estructuras y las dependencias en la empresa a nivel regional. Cabe consignar que, ha aumentado el personal en la región de Coquimbo, pasando desde 155 trabajadores a 219.

VI.- ANALISIS DE LA LITERATURA ESPECIALIZADA DEL DERECHO SANITARIO CHILENO.

Para efectos del ejercicio de las competencias de la presente comisión, así como para la elaboración de las conclusiones y propuestas, que más adelante se expondrán, se ha acudido a material jurídico sectorial en Derecho Sanitario Chileno; en

³¹ "Es el programa de inversiones para un horizonte de tiempo dado, cuyo objeto es permitir al prestador responder, extender y ampliar sus instalaciones, a fin de responder a los requerimientos de la demanda del servicio". Art. 53, letra k), DFL N° 382, Ley General de Servicios Sanitarios.

especial a destacados autores, cuyos estudios y publicaciones permitieran acceder al marco legal vigente, sus falencias y virtudes. En efecto, para este proyecto se ha trabajado con las publicaciones y estudios de:

-Michael Hantke Domas, Abogado, Ministro Presidente del Tercer Tribunal Ambiental de Valdivia, profesor de Derecho de la Universidad Andrés Bello (1993) y en la University of East Anglia (Reino Unido), PhD en Derecho y Economía, 2006; los trabajos considerados por este proyecto de conclusiones son: "Lineamientos de política pública para el sector de agua potable y saneamiento" Santiago CEPAL 2011; "Avances legislativos en gestión sostenible y descentralizada del agua en América Latina" Santiago CEPAL 2011; "Consumer-inclusive economic regulation: water pricing under different regulatory regimes, Water Policy" N/A IWA Publishing Vol 13. N°4 2011; "Desarrollo de la política chilena sobre agua potable y saneamiento" Serie Estudios Socio / Económicos N° 39 Santiago CIEPLAN 2006; Desarrollo de la Política Chilena sobre Agua Potable y Saneamiento, Septiembre de 2007, Serie de Estudios Socio Economicos N° 39, CIEPLAN; "Control de precios de transferencia en la industria de agua potable y alcantarillado", Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Febrero de 2011, Naciones Unidas, Santiago de Chile.

-Carlos Ebensperger, en su "Reporte Especial Empresas Sanitarias en Chile: un sector con potencial de crecimiento y atractivo para el inversor", Enero 2013, Santiago de Chile, Humphreys Consultores.

-F. Trillas y A. Staffiero, con su trabajo "Regulatory reform, development and distributive concerns?" IESE Business School, 2007, Universidad de Navarra

-Aldo González, con "Estudio sobre la revisión de la institucionalidad regulatoria de los servicios sometidos a fijación tarifaria", departamento de Economía Universidad de Chile, 2006.

Referencia historica del sector sanitario en Chile: El marco regulatorio de las empresas sanitarias fue establecido con el objeto de permitir el mayor acceso de la población a los servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas, por ello, considerando la falta de recursos del sector público para realizar las elevadas inversiones requeridas con ese objetivo, a contar del año 1977 se estimuló la entrada del sector privado al rubro sanitario, lo cual ha llevado a que en la actualidad las inversiones alcancen poco más de US\$ 3.500. Las empresas sanitarias tienen el carácter de monopolio legal sobre las áreas geográficas en las cuales se ubican las actuales concesiones, lo que implica que no se ven sujetas a la competencia de otras compañías y están capacitadas para captar el beneficio por la prestación de los servicios sanitarios de todos los clientes del área de concesión respectiva, además, considerando que el servicio de agua potable y alcantarillado constituye un bien básico e insustituible su consumo tiende a ser bastante estable, incluso aumentando a nivel global en la medida que se incrementa la cobertura de viviendas de la población y su tasa natural de crecimiento. En el año 1998 se perfeccionó la legislación sanitaria con el fin de iniciar una segunda etapa de incorporación de capital privado al sector, pero con un nuevo procedimiento, dado por la licitación de la concesión del derecho de explotación por un período de 30 años (Arts. 7 y 32 DFL N° 382), en esta nueva etapa el Estado se desprendió del control de todas las empresas sanitarias del país (la única excepción es SMAPA, de la I. Municipalidad de Maipú). Finalmente en el 2011 el Estado de Chile enajenó la mayor parte de los títulos accionarios que mantenía en las empresas sanitarias (29,98% de Aguas Andinas, 38,44% de Essbío, 24,43% de Esval y 40,46% de Essal), efectuando para ello remates en bolsa de las acciones, recaudando en total más de US\$1.500 millones, destinados entre otros a programas de CORFO de apoyo a las PYMES y a inversión en infraestructura (Metro de Santiago); CORFO reservó para sí un 5% de participación en cada una de estas cuatro empresas, con el objetivo de poder elegir un

miembro del directorio en todas ellas y tener así derecho a veto frente a eventuales transferencias de derechos de agua y de las concesiones operadas por estas sanitarias ³².

Al inicio del proceso de incorporación de capital privado a la compañías sanitarias, a contar del año 1998, la cobertura del servicio de agua potable ya había superado la marca del 99% (99.2%) y la de alcantarillado se empinaba sobre el 90% ((92.1%)³³. Aun cuando la mayor parte de las inversiones de las empresas sanitarias se ha realizado en los períodos posteriores a la privatización de las empresas que pertenecían al Estado: de acuerdo a información de la SISS, entre 2000 y 2010 se invirtieron US\$ 3.910 millones en el rubro, pero las inversiones en la actualidad arrojan una sostenida baja.

En cuanto a las inversiones privadas en el sector sanitario, si bien se ha alcanzado una cobertura muy alta en términos de abastecimiento de agua potable y alcantarillado, y pese a que la cobertura de tratamiento de aguas también se ha incrementado fuertemente, en el caso de este último indicador se llega a sólo un 86,9%, pese a que las proyecciones de la misma SISS de por lo menos cinco años atrás preveían que se llegaría a cerca de un 99% de tratamiento hacia fines de la década del 2000. Por tanto, existen menos posibilidades de inversión en el sector, ya que las fuertes inversiones de la década del 90 se han visto mermadas en los últimos cinco años, según se ve en el recuadro que sigue.



34

En cuanto a los ingresos de las empresas sanitarias, éstos tienden a ser constantes en términos reales y no sufren reducciones relevantes con los períodos de contracción económica de una región o del país completo, lo que también implica que alcanzan una elevada predictibilidad a lo largo del tiempo. Los ingresos de las empresas sanitarias han tenido una tendencia creciente y una situación similar ha sucedido para el EBITDA ³⁵. Así las empresas sanitarias de tamaño mediano en ingresos y el EBITDA han tenido un comportamiento estable.

³² Ebensperger H., Carlos. (Enero 2013). Reporte Especial Empresas Sanitarias en Chile: un sector con potencial de crecimiento y atractivo para el inversor. Santiago de Chile: Humphreys.

³³ Ibidem.

³⁴ Ibidem.

³⁵ Ebensperger H., Carlos. Op. Cit.



36

Régimen Tarifario, DFL N° 70 de 1988, que contiene la Ley de Tarifas: Entre los años 1989 y 1990 se inicia la aplicación de un modelo de tarificación basado en principios de eficiencia económica y autofinanciamiento (viabilidad financiera), el sistema de tarificación establece que éstas serán revisadas cada 5 años. En el primer periodo del nuevo modelo desde 1990 a 1994 el promedio de los incrementos tarifarios ascendió al 75% y en algunas empresas hasta un 450%, porque se eliminan los subsidios cruzados entre regiones (que regían anteriormente), se eliminaron también las tarifas rebajadas que se aplicaban a los clientes de bajo consumo. En el segundo periodo de revisión de tarifas a contar del año 1994, los incrementos fueron menores, en promedio en torno al 7% y con un techo de un 24%. Así entonces, en el lapso de una década, las tarifas medias pagadas por los consumidores experimentaron un incremento de más de un 85%, en términos reales³⁷.

En el tercer periodo de revisión tarifaria los incrementos medios de las tarifas para los servicios vigentes más que duplicaron los del anterior ciclo (16,4%) y el incremento máximo (28,7%) también se superó (BID-FOMIN 2004).

Así entonces, en el período que media de 1989 al 2000, las tarifas medias del sector sanitario habrían experimentado un incremento real del orden del %118,0%.

Entre los años 2004 y 2006, en el nuevo proceso tarifario, éstas reflejaron lo ocurrido en el último quinquenio, que se había incorporado un nuevo servicio, el tratamiento de las aguas servidas y las tarifas se incrementaron nuevamente. En las empresas que representan un 55,3% de los clientes; Aguas Andinas y sus filiales (Aguas Cordillera, Los Dominicos y Manquehue); ESVÁL y Aguas Araucanía, se registró un incremento de las tarifas para los servicios vigentes del orden del 3,34% real (SISS 2006). De acuerdo a estas estimaciones, los incrementos tarifarios acumulados en el período 1989 al 2005 superaría el 125% en términos reales³⁸.

Lo cual lleva a considerar que, previo al inicio del proceso de incorporación de capital privado, las coberturas de agua potable se situaban sobre el 99% y las de Alcantarillado sobre el 90%; más tarde hacia el año 2000, de los hogares urbanos del primer quintil, contaban con agua potable en la vivienda un 91% y un 95,4% de los del

³⁶ Ibidem.

³⁷ Donoso, F., Hantke, Michael. Septiembre 2007. Desarrollo de la Política Chilena sobre Agua Potable y Saneamiento. Serie de Estudios Socio Económicos N° 39, CIEPLAN, Pp. 13.

³⁸ Ibidem.

segundo quintil de ingresos. En el caso de la conexión al alcantarillado, las cifras alcanzaban al 81,2% y 88% respectivamente. La diferencia radica en lo que tratamiento de aguas servidas, la cobertura pasa de un magro 17% previo al inicio del proceso de incorporación de capital privado (1998), a un 73,4%% a fines del año 2005. Las inversiones en infraestructura asociada a la incorporación de sistemas de tratamiento de aguas servidas entre los años 1998 al 2005, han involucrado recursos del orden de UF 29,9 millones (US\$ 884 millones), representando del orden del 45% del total de la inversión que efectuaron las empresas (Superintendencia de Servicios Sanitarios 1998 al 2005).

El control de los precios de transferencia: Las empresas sanitarias se organizan como sociedades anónimas, la cual ha de tener por único objeto el de establecer, construir y explotar los servicios sanitarios y otras prestaciones relacionadas con dichas actividades. La SISS en ejercicio de sus facultades interpretativas ha determinado que las empresas sanitarias pueden realizar “actividades relacionadas con su objeto principal, tales como arriendo de equipos, contratación de expertos, asesorías dentro o fuera del país y otras similares”. Esto implica que, las sanitarias deberán abstenerse de realizar todas aquellas actividades ajenas a “los servicios que constituyen su giro básico o esencial”.

Las empresas sanitarias pueden prestar servicios o vender productos tanto regulados (sujetos al control estatal, por la SISS), como no regulados (los servicios o productos que no están subordinados a aquel control). A su vez, las compañías sanitarias pueden pertenecer a grupos empresariales, donde convivan con otras empresas relacionadas y no sujetas a fiscalización, ya sea del mismo o distinto rubro. De tal forma que las empresas de un mismo grupo empresarial se pueden prestar directamente servicios entre sí, compartir servicios, aprovechando las economías de escala o bien prestarse servicios indirectos, entendiéndolos como una “transacción donde la empresa de servicios públicos tenga un contrato con una tercera parte y que esa parte haga uso de una empresa relacionada con la empresa de servicios públicos para proveer el servicio. En este caso, la empresa de servicios públicos no tiene un contrato con la empresa relacionada, pero parte de los ingresos de esta última es provista por la empresa de servicios públicos” (OFWAT, “Water Services Regulation Authority, en Inglaterra y Gales), 2005). El precio de aquellas transacciones será el de transferencia.

El control que existe de los precios de transferencia, entendido como, el control de las transacciones realizadas entre empresas sanitarias con otras de su mismo grupo empresarial, que busca verificar que esas operaciones se realicen en condiciones de mercado; que las transacciones celebradas por la empresa sanitaria y otras del mismo grupo empresarial sea el correspondiente al precio de mercado, lo cual incide en el modelo de tarificación legal, garantizando que la empresa modelo se base en precios eficientes y maximice el bienestar. Cuando los precios de esas transacciones no son los de mercado, por cualquier razón, entonces no se logra el objetivo de maximizar el bienestar general³⁹. El problema descrito se rebela de un modo evidente desde la perspectiva de la organización industrial en el proceso de aprovisionamiento de la empresa sanitaria, cuando éste no se realiza en condiciones de mercado, ya porque el precio que paga la empresa sanitaria se aparta del precio que se cobra en mercados competitivos produciendo rentas económicas; o, la empresa puede aceptar un producto de inferior calidad a mayor costo que el valor de mercado y de esta manera se menoscabe la competencia entre empresas que proveen insumos y el exceso de precio lo pagan los consumidores. Así, lo anterior puede resumirse en:

³⁹ Hantke Michael, Febrero 2011, “Control de precios de transferencia en la industria de agua potable y alcantarillado”, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Naciones Unidas, Santiago de Chile.

- La distribución de los costos de bienes y servicios transferidos por la empresa regulada o de servicios públicos hacia una compañía relacionada y no regulada, y
- La distribución de los costos transferidos por la empresa regulada o de servicios públicos hacia el segmento no regulado de la misma firma.⁴⁰

La preocupación de la regulación de los precios de transferencia de aquellas transacciones radica en la inquietud de que la empresa de servicios públicos subsidie (subsidio cruzado) a la operación de la compañía relacionada y no regulada, a costa de los usuarios de la primera. Por regla general las transacciones que se incluyen en este tipo de controles son la compraventa de bienes y servicios, transferencia gratuita de los mismos, y transferencia de activos de capital.

Siguiendo al Abogado, Sr. Michael Hantke, entendemos por subsidio cruzado, aquel que existe cuando la empresa, que produce más de un producto, utiliza los ingresos de las ventas de uno de ellos para cubrir los costos de producir otro producto.

La OFWAT (1997) “Water Services Regulation Authority, en Inglaterra y Gales), a su vez define al subsidio cruzado como “la ayuda monetaria o contribuciones desde la empresa de servicios públicos hacia la relacionada que no se corresponden con los servicios prestados”.

Por empresas relacionadas entenderemos a “aquellas que se relacionan entre sí debido a que comparten propiedad o control, a su vez para la OFWAT (2005) sólo basta que exista participación accionaria para que las partes sean relacionadas, independientemente del grado de control o influencia.

En Chile la única disposición aplicable a los precios de transferencia, precibe que las empresas sanitarias no pueden “adquirir o contratar servicios” de sus compañías relacionadas si es que el monto de la transacción es superior a un determinado valor, para lo cual deberán organizar una licitación pública. Al efecto el artículo 2 del Decreto Supremo N° 214 de 2015 del MOP, establece los requisitos a que deben sujetarse los procesos de licitación pública a que están obligados los prestadores sanitarios, en virtud de lo dispuesto en el artículo 67 de la Ley General de Servicios Sanitarios.

CONCLUSIONES.-

En cumplimiento del mandato de la H. Sala de la Cámara de Diputados, la Comisión propone a las y los señores diputados las siguientes conclusiones:

1.- El sistema sanitario vigente en Chile, a contar de la década de los ochenta resulta paradigmático, teniendo virtudes y falencias, siendo un sistema perfectible; sin embargo, el éxito de una política pública de regulación económica no sólo se puede medir por algunas de sus virtudes, como lo son el grado de cobertura que alcanzan los servicios regulados o la eficiencia económica lograda por el ente regulado —que son objetivos esenciales de aquella política—, sino que también hay otras áreas de evaluación⁴¹; ya que existen otros aspectos donde existen falencias en el sistema sanitario chileno y reconocidas por la literatura especializada y por las propias autoridades citadas a exponer.

En este contexto, desde el punto de vista de las inversiones resulta importante señalar la desigual respuesta de las empresas sanitarias en relación a aquellas

⁴⁰ Ibidem.

⁴¹ Trillas, F. y Staffiero, A. (2007) *Regulatory reform, development and distributive concerns?* IESE Business School (Universidad de Navarra) Working Paper. Disponible en http://wwwapp.iese.edu/research/res_detail.asp?ident=40554&lang=en

inversiones que generan nuevos ingresos, respecto a las que no lo hacen. En efecto, el interés de lograr un rápido incremento en la cobertura –en especial en lo referido al tratamiento de aguas servidas- tiene su correlato en la aplicación de tarifas por un nuevo servicio de parte de las empresas. En contraste, en el caso de las inversiones de reposición, cuyo componente queda considerado en las tarifas que se estudian cada 5 años, no existen incentivos para tales inversiones, puesto que mientras más se posponga la reposición de la infraestructura, mayor será el beneficio de las empresas. La resistencia de llevar adelante en los tiempos adecuados sus programas de reposición hace, en la práctica, inviable una acción verdaderamente preventiva de parte de las empresas sanitarias, porque les resultará más conveniente actuar sobre la base de una instalación que ha colapsado definitivamente.

Las falencias que se observan y ameritan una revisión legislativa son:

- a) En materia de la regulación del ente regulador y fiscalizador, existe una indefinición en la autoridad a cargo de la política sanitaria, en efecto interfieren diversas instituciones del estado en la regulación hídrica, con diversos trámites y permisos para obtener ante cada una de ellas, ante esta ambigüedad, la autoridad a cargo de los delineamientos de la política sanitaria, que se apliquen al ente fiscalizador, que se retroalimente de la práctica para su perfeccionamiento, no son factores claros en nuestro derecho sanitario, es más, *“No hay claridad respecto de las responsabilidades institucionales en lo relativo a la formulación de políticas. En lo formal es el Ministerio de Obras Públicas quien debe asumir dicha función. Sin embargo, dicho ministerio tiene otras áreas relevantes que atender y su tradición responde más a la de una institución ejecutora. En la práctica, el rol del MOP se limita a la ejecución de programas de agua potable en el sector rural y a la regulación de los recursos hídricos, y no al desarrollo del sector sanitario como servicio de utilidad pública. El Ministerio de Economía tiene una mayor cercanía al tema, pero no tiene un mandato claro sobre este sector y su relación formal con la entidad fiscalizadora se concentra en la fijación de tarifas”*⁴².
- b) Otro problema identificado dice relación con la obligación del ente regulado de responder por sus acciones (accountability), con escasa regulación en el derecho sanitario chileno. En este punto, es importante precisar que no distingue la normativa vigente, la forma en que el organismo regulador responde por un actuar negligente (como en la especie ocurre), salvo las responsabilidades funcionarias que siempre deben perseguirse conforme al estatuto administrativo. Y en materia de los derechos de los consumidores, no existe una regulación diferente cuando el servicio prestado, es un servicio público, un bien de extrema necesidad y cuya prestación tiene un calor objetivo social, es decir, los derechos del consumidor debiesen estar regulados con distintos niveles de garantías de solución, cuando se trata de objetos de lujo o recreación y cuando se trate de servicios públicos que tienen las características anotadas y son prestadas por empresas privadas, ya por un sistema de concesión o bien como propietarios de las acciones respectivas.
- c) En materia de participación ciudadana y la transparencia regulatoria; en países como Estados Unidos y el Reino Unido los reguladores consultan a la comunidad para que ésta presente sus observaciones, por ejemplo, futuras normas sobre calidad de servicio. En otros países, como Argentina, por ejemplo, el mismo regulador del agua potable y saneamiento ha implementado audiencias públicas para dar cuenta tanto de su gestión como para recoger la opinión de los usuarios respecto de la calidad del servicio que prestan las empresas proveedoras. En cuanto a la participación ciudadana, existe una normativa mínima prevista en los artículos 13 del DFL N° 70/88 y el artículo 4 del DS N°

⁴² **González, A.** (2006), Estudio sobre la revisión de la institucionalidad regulatoria de los servicios sometidos a fijación tarifaria. Pp. 66. Disponible en http://tere.r-t.cl/ei/2006_07/Paper_1.pdf

453/89, siendo las únicas normas en materia de participación ciudadana en el procedimiento de cálculo tarifario de una empresa determinada, así, dicha norma establece que quien tenga interés comprometido en el procedimiento de cálculo del sistema tarifario, podrán hacer observaciones dentro del plazo de 60 días, al inicio del procedimiento. Esto contrasta, por una parte, con la Ley General de Servicios Eléctricos (DFL N° 4/2007), que contiene normas particulares sobre participación ciudadana. Por ejemplo, su artículo 90 prevé la convocatoria a una “audiencia pública” luego de la recepción del estudio de transmisión troncal, para que un consultor exponga los resultados del mismo, abriéndose luego un período de observaciones en las que pueden expresar su visión los participantes usuarios e instituciones interesadas, que deberán ser consideradas en el informe técnico de la Comisión Nacional de Energía. Lo cual se aleja de las audiencias públicas, que constituyen un mecanismo con amplias experiencias de aplicación tanto en países de la OCED como en la región, de modo que, se podrían considerar como un mecanismo de consulta en los procesos de definición de estándares y niveles, que además de ser una definición de “política”, finalmente inciden en costos y tarifas. Al mismo tiempo, la existencia de estas instancias de participación contribuyen tanto a la autonomía del regulador y a que el regulador pueda responder por sus acciones (accountability), por cuanto sus actos y decisiones, en estas materias, deben ser públicamente justificadas y explicadas.

- d) Se cuestiona la autonomía de la SISS, dado que ésta se relaciona con el Presidente de la República a través del Ministerio de Obras Públicas, quien a su vez debe controlar la labor de la SISS, destacando la situación de afectación permanente de la prestación del servicio en el caso que se investiga de las empresas sanitarias de la IV Región de Coquimbo, la que se explica en la falta de rigurosidad de la Superintendente saliente y su equipo directivo, quien ha expresado a esta Comisión no disponer del marco regulatorio adecuado ni de los presupuestos que requiere este sector.

2.- Sin dejar de considerar la normativa sanitaria vigente, la cual establece la forma en que la SISS debe cumplir con sus funciones, teniendo siempre un objetivo social y considerando la forma en que se deben prestar los servicios de agua potable y alcantarillado con la condición de un servicio público (DFL N° 382) y un bien de extrema necesidad; según lo prescriben los artículos 2° y 4° de la ley N° 18.902 y el artículos 55 del D.F.L. N° 382, de 1988, del MOP; la ley N° 18.902 en sus artículos 18° y siguientes y la Ley N° 10.336 sobre la Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República en sus artículos 51° y siguientes y artículos 68° y siguientes, la cual prevé que la SISS queda sujeta al control de ésta última en el ejercicio de sus funciones. Por tanto, se concluye que la SISS ha venido ejerciendo su función fiscalizadora respecto de la empresa Aguas del Valle de manera imperfecta, alejándose del marco legal, sin cumplir con las normas relativas a la supervigilancia que debe ejercer y las multas que debe aplicar, toda vez que concurriendo las situaciones de hechos previstas en la ley, la máxima sanción debiese aplicarse, es decir, existiendo la habilitación legal previa para la SISS en la normativa sanitaria vigente referida, concurriendo en la realidad los supuestos legales, siendo éstos los diferentes periodos de infracción aquí descritos, considerando su número, su reiteración y gravedad y por ser un bien público de primera necesidad el que presta la empresa Aguas del Valle, habiendo concurrido el supuesto de hecho, la SISS debió aplicar las sanciones legales establecidas en la Ley N° 18.902 art. 11 y siguientes y en el DFL N° 382 sobre la Ley General de Servicios Sanitarios en su art. 26, pudiendo imponer:

- 1) La Ley N° 18.902, en su art. 11, dispone que: *“(...) De una a cincuenta unidades tributarias anuales, tratándose de infracciones que importen deficiencias en la calidad, continuidad u obligatoriedad de los servicios, cobros indebidos, trato económico discriminatorio a los usuarios, deficiencias en la atención de los reclamos de los*

usuarios, daño a las redes u obras generales de los servicios, o incumplimiento de la obligación de entregar información requerida por la Superintendencia en conformidad a la ley.

- b) De cincuenta y una a mil unidades tributarias anuales, cuando se trate de infracciones que pongan en peligro o afecten gravemente la salud de la población, o que afecten a la generalidad de los usuarios de los servicios.*
- c) De una a cien unidades tributarias anuales, cuando se trate de infracciones cometidas por los prestadores de servicios sanitarios, que importen el no acatamiento de las obligaciones y plazos establecidos por la ley respecto de las concesiones a que se refiere el decreto con fuerza de ley N° 382, de 1988, del Ministerio de Obras Públicas, así como de las órdenes escritas y requerimientos, debidamente notificados, y plazos fijados por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en ejercicio de las atribuciones que la ley le encomiende, en relación con materias de su competencia (...)."*

2) El DFL N° 382 de Ley sobre Servicios Sanitarios, en su art. 26 prescribe los casos que hacen procedente la caducidad de una concesión: "(...) El Presidente de la República, en base a un informe técnico elaborado por la entidad normativa, podrá declarar caducadas las concesiones que se encuentren en explotación:

- a) si las condiciones del servicio suministrado no corresponde a las exigencias establecidas en la ley o en sus reglamentos, o a las condiciones estipuladas en el decreto de concesión respectivo;*
- b) si la concesionaria no cumple el programa de desarrollo;*
- c) por incumplimiento del contrato a que se refiere el inciso segundo del artículo 11° y de lo dispuesto en el artículo 32° de la presente ley.*

Para la calificación de dichas causales, la entidad normativa deberá considerar la gravedad de sus consecuencias y la reiteración de su ocurrencia (...)."

En este punto, es importante destacar que si bien la SISS no tiene la responsabilidad política para evaluar, proponer y llevar adelante modificaciones al marco regulatorio, le corresponde como responsabilidad esencial (hecho que no se constata en esta investigación), efectuar un seguimiento del sector sanitario y anticipar escenarios posibles sobre sus consecuencias en el sector y la prestación de los servicios. Para tal fin, la normativa le otorga a la SISS facultades para requerir de los prestadores toda la información necesaria que le permita realizar tales análisis.

Desde tal punto de vista, resulta revelador señalar que la Superintendencia se desprendió en una reestructuración anterior, de su Área de Estudios que pretendía, precisamente, cumplir dicha función, lo que posiblemente influya en la carencia de una visión estratégica de lo que es y será el sector sanitario y de las reformas que se debieran acometer por parte de la SISS.

Al respecto, es preciso destacar que la Superintendente que acaba de dejar el cargo, prolongó su gestión durante 9 años (sin que en ese periodo, diera sus opiniones ante esta instancia investigativa), se haya conocido una mirada de largo plazo o la posibilidad de tener un análisis crítico del sector, sin siquiera tener la intención de relevar algunos de los temas mencionados en esta Comisión. Preocupa que la falta de discusión interna o la debida alternancia de los equipos directivos que han tenido una conducta, por decir lo menos, reprochable (viaje a Barcelona, cuyos costos fueron pagados por Aguas Andinas), afecten la capacidad de disponer de una SISS moderna, no capturada y comprometida con los desafíos actuales del sector.

3.- La empresa Aguas del Valle ha tenido un desempeño de sus obligaciones legales y contractuales deficiente y negligente en distintos ámbitos de su gestión:

1° Falta de oportunidad de las inversiones que garanticen la continuidad y calidad del servicio. En efecto, en el año 2015 la empresa Aguas del Valle solo cumplió con el 47% del plan de desarrollo vigente.

2° Deficiente gestión o respuesta frente a la emergencia, como en las precipitaciones ocurridas y la consecuente turbiedad en los caudales de los ríos e la zona (Elqui, Limarí), donde se apreció la falta de facultades de su gerente para tomar decisiones frente a la emergencia, como la escasas y baja frecuencia de camiones aljibes y falta de información a los clientes de los planes de emergencia o mitigación.

3° Gestión deficiente en los planes de mitigación o abastecimiento alternativo cuando una emergencia obliga a implementarlo.

4° Toma de decisiones de la empresa centralizada en Valparaíso contando con un gerente zonal sin facultades suficientes para la implementación de medidas de mitigación, de emergencia, falta de conocimiento de estas medidas por las autoridad regional y por ende la falta de información de las mismas de manera oportuna e eficiente a los clientes y la SISS.

5° Se constató en esta Comisión que en los procesos de sanción con la información tenida a la vista, la SISS no aplicó, encontrándose facultada para ello, las sanciones que correspondía a los incumplimientos graves en que incurrió la empresa Aguas del Valle (incluso se llegó a rebajar en un 50% el monto de la multa que ella misma le había aplicado).

4.- Asimismo, se considera absolutamente insatisfactorio el exiguo ofrecimiento de la empresa Aguas del Valle de entregar una compensación económica de \$ 5.000 (cinco mil pesos) po familia afectada por estos hechos, en el marco del proceso de mediación colectiva. A la vez, se reprochan las gestiones del SERNAC que han derivado en una débil defensa de los derechos de los usuarios aquejados por el actuar negligente de la empresa de servicios sanitarios.

RECOMENDACIONES Y PROPOSICIONES.

Se propone:

1.- Considerando la normativa sanitaria vigente, conforme a la cual la SISS debe cumplir con sus funciones, teniendo siempre un objetivo social y considerando la forma en que se deben prestar los servicios de agua potable y alcantarillado con la condición de un servicio público (DFL N° 382) y un bien de extrema necesidad; según lo prescriben los artículos 2° y 4° de la ley N° 18.902 y el artículos 55° del D.F.L. N° 382 del MOP; la ley N° 18.902 en sus artículos 18° y siguientes y la Ley N° 10.336 sobre la Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la Republica en sus artículos 51° y siguientes y artículos 68° y siguientes, los cuales prevén que la SISS queda sujeta al control de ésta última en el ejercicio de sus funciones y lo prescrito en nuestra Carta Fundamental sobre el principio de responsabilidad que se aplica a toda la administración pública en los art. 6, 7 y 38; se recomienda se envíen todos los antecedentes de esta comisión al Contralor General de la Republica, y al Consejo de Defensa del Estado, a fin de que, se sirvan informar y a su vez determinar si proceden sumarios administrativos y sanciones para perseguir la responsabilidad administrativa, perseguir la responsabilidad civil por posibles delitos funcionarios, respectivamente en relación con la SISS y sus funcionarios

competentes en la fiscalización efectiva que debe ésta ejercer respecto de la empresa Aguas del Valle, considerando que el actuar negligente de la SISS ha quedado debidamente comprobado en esta investigación, y de la legalidad de las multas cursadas o la falta de las mismas en todos y cada uno de los episodios de infracción cometidas por dicha empresa, tales como el incumplimiento del plan de desarrollo, la mala calidad del servicio prestado, dando cuenta de ello el brote de Norovirus en Ovalle en septiembre de 2013, con la consecuente gastroenteritis de la población, los múltiples cortes del suministro en los meses de enero del año 2011 en Illapel y La Serena, en los días 8 y 9 de enero de 2015, el corte de suministro de agua acaecido a fines de marzo de 2015 en La Serena y Coquimbo, el corte de suministro de 13 días consecutivos en el mes de julio del 2015 año, es decir, un servicio que no se ajustó a lo previsto en la Ley N° 18.902. En este contexto, no es posible pensar en la continuidad de los directivos involucrados, en el desempeño de sus actuales funciones, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas a que nos hemos referido.

2.- En lo que respecta al rol de ECONSSA, Empresa sanitaria estatal que tiene todas las concesiones donde la inversión privada funciona a través de un contrato de operaciones o de concesión del derecho de explotación de las concesiones sanitarias, la cual tiene el rol de velar o controlar el cumplimiento de los contratos de adjudicación de la licitación del derecho de explotación de las concesiones sanitarias o la transferencia de este, siendo una empresa pública SEP (del grupo sistema de empresas públicas) vinculada a CORFO y al Ministerio de Economía, Fomento y Turismo y constituida como S.A. Abierta, se rige por la Ley N° 18.045 sobre mercado de valores y N° 18.046 sobre S.A., en general sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de Valores y Seguros y, aquellas de giro de servicios sanitarios constituidas como sociedad anónima sujetas a la vigilancia de la SISS (arts. 31 y siguientes Ley N° 18.046). Como empresa del estado, éste tiene una participación accionaria superior al 50% o designa a la mayoría de los miembros de su Directorio, a través de CORFO, está regida por normas de derecho público, el cual regula las funciones, potestades, organización, personal y patrimonio y a partir de ese marco rector actúan en el área económica de su rubro como un particular más, es decir, se regirán por el derecho común en la ejecución de su giro.

Visto todo lo antedicho, más lo prescrito en los artículos 6, 7 y 8 de la Constitución Política de la Republica, los artículos 5, 7, 11, 12, 13, 15, 16, los párrafos 2 y 3 del título III, todos de la Ley Orgánica Constitucional de Bases General de la Administración del Estado, el artículo 119 del Estatuto Administrativo; esta Comisión Especial Investigadora viene en recomendar se envíen todos los antecedentes al **CONTRALOR GENERAL DE LA REPUBLICA** y al **CONSEJO DE DEFENSA DEL ESTADO**, a fin de que se sirvan informar y, a su vez, determinar si proceden sumarios administrativos y sanciones, así como iniciar procedimientos judiciales destinados a perseguir la responsabilidad civil respecto del directorio de ECONSSA por posibles delitos civiles y funcionarios de ECONSSA como garante del cumplimiento del contrato de transferencia del derecho de explotación de concesiones sanitarias de diciembre del año 2003 entre ECONSSA y Aguas del Valle, en todos y cada uno de los episodios de infracción cometidos por dicha empresa, tales como el incumplimiento del plan de desarrollo, la mala calidad del servicio prestado, dando cuenta de ello el brote de Norovirus en Ovalle en septiembre de 2013, con la consecuente gastroenteritis de la población, los múltiples cortes del suministro en los meses de enero del año 2011 en Illapel y La Serena, en los días 8 y 9 de enero de 2015, el corte de suministro de agua acaecido a fines de marzo de 2015 en La Serena y Coquimbo, el corte de suministro de 13 días consecutivos en julio del 2015.

3.- El servicio de agua potable que no se ajustó a lo previsto en la Ley N° 18.902, el posible incumplimiento de las cláusulas números 15, 30, 41, 46 y 67 del contrato suscrito en diciembre del año 2003, las que dicen relación con la Calidad y continuidad de los servicios públicos sanitarios, el Desarrollo y reposición de los sistemas,

que el plan de inversiones no presenta una ejecución acorde a su programación, que no ha existido un plan de contingencia para hacer frente a situaciones de emergencia, entre otras infracciones al contrato relativo a las empresas Aguas del Valle y Aguas Chañar.

4.- En cuanto a la prestación de servicios por parte del SERNAC en conformidad a la Ley N° 19.496, en particular en sus artículos 56 y siguientes y la calificación de la diligencia o negligencia de empresa sanitaria Aguas del Valle frente a las diversas infracciones denunciadas por esta Comisión, así como las posibles compensaciones a los clientes afectados por los reiterados cortes de suministro. En efecto, los hechos denunciados ante el SERNAC son: altos niveles de turbiedad los días 12 y 13 de julio de 2015 y consecuente corte de suministro, un cumplimiento en el plan de desarrollo del año 2015 sólo en un 47% del total, el brote de Norovirus en Ovalle en septiembre de 2013, con la consecuente gastroenteritis de la población, los múltiples cortes del suministro en los meses de enero del año 2011 en Illapel y La Serena, en los días 8 y 9 de enero de 2015, el corte de suministro de 13 días consecutivos el corte de suministro de agua acaecido a fines de marzo de 2015 en La Serena y Coquimbo, en julio del 2015, entre otras; que hay 13.572 clientes afectados en La Serena y 26.365 en Ovalle y, que la empresa solo ha venido en proponer una compensación a sus clientes con fecha 24 de septiembre de 2015, mediante la carta N° 273, que consta en los antecedentes de esta Comisión, la cual aún se encuentra en etapa de evaluación ante el SERNAC.

De lo expuesto, es posible asentar que las labores de mediación y de solución de controversias han sido poco satisfactorias para los clientes de la IV Región de Coquimbo. Por todo lo cual, esta Comisión viene en recomendar a su **EXCELENCIA LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA**, por intermedio del **MINISTERIO DE ECONOMÍA FOMENTO Y TURISMO**, un cambio en la legislación vigente del SERNAC, sirviéndose a su análisis y la consecuente presentación de un proyecto de ley, el cual establezca una regulación más garante y estricta, del punto de vista de sanciones y reparaciones o compensaciones, mayores potestades en materia de solución pacífica de controversias y dotar de mayores facultades al SERNAC para la persecución de la responsabilidad civil y penal de los directorios de las compañías o empresas, cuando el servicio prestado sea un servicio público o un bien de extrema necesidad y cuya prestación tiene un claro objetivo social, como el caso del agua potable y alcantarillado.

5.- Se recomienda Impulsar una reforma legal del marco regulatorio vigente del Derecho Sanitario, para lo cual esta Comisión propone oficiar a **SU EXCELENCIA LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA**, por intermedio del **MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS**, a fin de solicitarle se sirva presentar un proyecto de ley que busque modificar la Ley N° 18.902 que crea la SISS, abocándose ese proyecto a la transparencia, participación ciudadana y fortalecimiento de los derechos de la ciudadanía ante las empresas del sector sanitario; la revisión y modernización de los actuales procedimientos de fiscalización a la calidad de servicio, con inclusión de parámetros para determinar la gravedad y reiteración de las infracciones, siguiendo el modelo de la Superintendencia de Medio Ambiente y la de Educación en lo que respecta a las causales de caducidad de una concesión; la regulación de los precios de transferencia; subsidios cruzados; la relación de las empresas sanitarias con sus empresas relacionadas; la obligatoriedad de las empresas sanitarias de ejecutar las inversiones requeridas y mayores multas por estos incumplimientos; respecto de las actuales plantas de tratamientos de aguas servidas, la reforma legal debiese contemplar asimismo mejoras en la normativa vigente a fin de elevar los índices de purificación y tratamiento del agua servida, con el objeto de poder disponerla con otros fines como industriales o agrícolas y que la venta o disposición del agua tratada como servida por parte de las empresas sanitarias se vea reflejada en un menor precio a los usuarios y no sólo a la empresa, considerando que el ente regulador no ha sido lo suficientemente proactivo en la promoción de las reformas necesarias al marco regulatorio, las que no ha verificado en el ejercicio de sus funciones.

A su vez, este requerimiento de análisis de la legislación vigente y una modificación legal de la misma, deberá incluir una reestructuración del régimen concesional, pasando a revisar los contratos de transferencia del derecho de explotación de las concesiones sanitarias, que vayan a vencer en las próximas décadas, buscando que el proyecto de ley defina parámetros para exigir el cumplimiento de dichos contratos y mayores sanciones por no hacerlo, ampliando las facultades de **SU EXCELENCIA LA PRESIDENTA DE LA REPÚBLICA** para decretar la caducidad de la concesión sanitaria y, en su caso, de los contratos de operación y explotación, de acuerdo a la correspondiente regulación legal; una revisión de las áreas de concesión del sector urbano y de las localidades rurales que han crecido o se han desarrollado en el último tiempo, ya que este crecimiento no se ha visto reflejado en el área y régimen de concesiones, especialmente en el sistema de los APR, que deberían contar con la debida asistencia técnica de la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH), a modo de dar un efectivo abastecimiento a la población del servicio de agua potable y el tratamiento aguas servidas; mejorando así la normativa pública vigente que regula las concesiones sanitarias, toda vez que han transcurrido 25 años desde su entrada en vigencia.”

Finalmente, la Comisión Investigadora acordó que forman parte de las conclusiones y proposiciones aprobadas las consideraciones que les sirvieron de fundamento.

VI.- ENVÍO DE COPIA DEL INFORME DE LA COMISIÓN INVESTIGADORA.

La Comisión Investigadora acordó proponer a la H. Sala que se envíe copia de este informe a las siguientes instituciones públicas, con la finalidad que, de conformidad a su mérito, adopten las medidas conducentes a superar las dificultades detectadas en la investigación de esta comisión parlamentaria.

- 1) A **S.E. la Presidenta de la República**, de conformidad con las dispuesto en el artículo 58 de la ley N° 18.918, Orgánica Constitucional del Congreso Nacional;
- 2) Al señor **Contralor General de la Republica**.
- 3) Al señor **Presidente del Consejo de Defensa del Estado**.

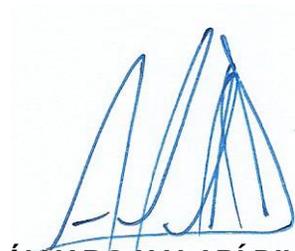
VII. DIPUTADO INFORMANTE.

La Comisión Investigadora designó, por unanimidad, como Diputado Informante al señor **MIGUEL ÁNGEL ALVARADO RAMÍREZ**.

Tratado y acordado, según las actas correspondientes, en las sesiones de fechas 8 y 15 de septiembre, 06, 13 y 20 de octubre, 3, 10 y 24 de noviembre, 11 y 15 de diciembre de 2015, y 5 y 12 de enero de 2016, con la asistencia de los diputados miembros de la Comisión, señora **Yasna Provoste**, y señores **Miguel Ángel Alvarado** (Presidente); **Pedro Browne**, **Sergio Gahona**, **Luis Lemus**, **Daniel Núñez**, **Jorge Rathgeb**, **Alberto Robles**, **Renzo Trisotti**, **Christian Urizar** y **Matías Walker**.

El diputado señor Alberto Robles, en la sesión N° 5ª, de 20 de octubre de 2015, es reemplazado temporalmente por la diputada señora Marcela Hernando.

SALA DE LA COMISIÓN, a 12 de enero de 2016.



ÁLVARO HALABÍ DIUANA
Abogado Secretario de la Comisión

ÍNDICE

COMPETENCIA DE LA COMISIÓN	1
RELACIÓN DEL TRABAJO DESARROLLADO POR LA COMISIÓN	2
DOCUMENTOS RECIBIDOS	4
ANTECEDENTES RELACIONADOS CON LA MATERIA DEL ENCARGO	9
LO SUSTANCIAL DE LO EXPUESTO POR LAS PERSONAS ESCUCHADAS	21
CONSIDERACIONES, CONCLUSIONES Y PROPOSICIONES APROBADAS POR LA COMISIÓN	103
CONCLUSIONES	117
RECOMENDACIONES Y PROPOSICIONES	121
ENVÍO DE COPIA DEL INFORME DE LA COMISIÓN INVESTIGADORA	124
DIPUTADO INFORMANTE	124