

**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.**

Sesión 8ª, Ordinaria, celebrada el día martes 24 de noviembre de 2015.

Se abrió a las 15:39 horas.

SUMARIO:

- Exponen representantes de la
Superintendencia de Servicios Sanitarios.

I.- PRESIDENCIA.

Presidió el diputado señor Miguel Ángel Alvarado.

Actuó como Abogado Secretario de la Comisión el señor Álvaro Halabí Diuana; como Abogada Ayudante la señorita África Sanhueza Jéldrez y como secretaria administrativa la señora Miryam Araya.

II.- ASISTENCIA.

Asistieron los/as diputados/as integrantes de la Comisión, señora Yasna Provoste; y señores Miguel Ángel Alvarado, Pedro Browne, Luis Lemus, Jorge Rathgeb y Matías Walker.

III.- INVITADOS.

Asistieron en calidad de invitados el señor Superintendente de Servicios Sanitarios, don Gabriel Zamorano Seguel; y el señor Fiscal de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, don David Peralta Anabalón.

IV.- CUENTA.

- Se da cuenta de las excusas enviadas por el abogado señor Michael Hantke Domas, en razón de tener compromisos adquiridos con anterioridad en la ciudad de Concepción. Sin embargo, manifiesta su disposición para asistir a una próxima sesión.

V.- ACUERDOS.

- La Comisión acordó lo siguiente:

1) Celebrar sesión especial en la IV Región de Coquimbo, el día viernes 11 de diciembre, entre las 09:00 y 16:45 horas, en la Gobernación Provincial de Limarí.

2) Agregar en la lista de invitados propuesta para la sesión especial antes citada, a doña Ana María Véliz, presidenta de la Junta de Vecinos de Elqui; al señor Alcalde de la ciudad de Vallenar; al señor Alcalde de la ciudad de Illapel; al señor Gobernador de Choapa; y a la señora Presidenta del Comité de Pichidanguí.

3) Solicitar al Secretario General de la Cámara de Diputados, el envío de un móvil de televisión para que registre lo obrado en la sesión especial antes señalada.

4) Invitar a la empresa ESVAL y al abogado señor Michael Hantke Domas, para que expongan en la próxima sesión ordinaria del 15 de diciembre de 2015.

El detalle de lo obrado en esta sesión queda registrado en un archivo de audio digital, conforme a lo dispuesto en el artículo 256 del Reglamento.

Se adjunta a esta acta la versión taquigráfica elaborada por la Redacción de Sesiones de esta Corporación, la que se declara formar parte integrante de ella.

Habiéndose cumplido el objeto de la presente sesión, se levantó a las 17:30 horas.

MIGUEL ÁNGEL ALVARADO
Presidente de la Comisión



ÁLVARO HALABI DIUANA
Secretario de la Comisión

**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**

Sesión 8ª, celebrada en martes 24 de noviembre de 2015,
de 15.30 a 17.00 horas.

VERSIÓN TAQUIGRÁFICA

Preside el diputado señor Miguel Ángel Alvarado.

Asisten la diputada señora Yasna Provoste y los diputados señores Pedro Browne, Luis Lemus, Jorge Rathgeb y Matías Walker.

Concurren como invitados el señor Gabriel Zamorano Seguel, superintendente de Servicios Sanitarios, y el fiscal señor David Peralta Anabalón.

TEXTO DEL DEBATE

El señor **ALVARADO** (Presidente).- En el nombre de Dios y de la Patria, se abre la sesión.

El acta de la sesión 6ª se declara aprobada.

El acta de la sesión 7ª queda a disposición de los señores diputados.

El señor Secretario dará lectura a la Cuenta.

*-El señor **HALABI** (Secretario) da lectura a la Cuenta.*

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Ofrezco la palabra sobre la Cuenta.

Ofrezco la palabra.

La presente sesión tiene por objeto recibir al ministro de Obras Públicas, señor Alberto Undurraga; al superintendente de Servicios Sanitarios, señor Gabriel Zamorano Seguel; y al abogado señor Michael Hantke, para que expongan respecto de las materias contenidas en el mandato que dio origen a la Comisión Investigadora.

Se recibieron las excusas del ministro de Obras Públicas y del señor Michael Hantke, como se señaló en la Cuenta.

Antes de hacer ingresar a nuestros invitados, quiero pedir el acuerdo para sesionar el viernes 11 de diciembre en la Gobernación Provincial de Limarí, Cuarta Región, desde las 9.45 hasta las 16.45 horas.

¿Habría acuerdo?

Acordado.

Hasta el momento tenemos ocho invitados: el intendente de la Cuarta Región, señor Claudio Ibáñez; el gobernador de la provincia de Limarí, señor Cristián Herrera; el seremi subrogante de la Cuarta Región, señor Rosendo Yáñez; el alcalde de Ovalle, señor Claudio Rentería; el jefe de la oficina regional de la superintendencia, señor Eric Chulak. Luego de la pausa de almuerzo, asistiría el gerente regional de la empresa Aguas del Valle, la presidenta de la unión comunal urbana de Ovalle, señora Patricia Alfaro, y de la unión comunal rural de Ovalle, señora Rosa Ángel.

Tiene la palabra el diputado Luis Lemus.

El señor **LEMUS**.- Señor Presidente, debido a los tres eventos de emergencia que se han producido en la zona en donde la población estuvo hasta 15 días sin agua, solicito que se incorpore a la lista de invitados al alcalde de la comuna de Illapel y al gobernador de la provincia del Choapa.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Matías Walker.

El señor **WALKER**.- Señor Presidente, si vamos a extender las invitaciones a las tres provincias, sugiero invitar a las autoridades del Elqui, debido a los problemas suscitados con el sarro del agua en el Bosque San Carlos, sector aldeaño a Tierras Blancas. Al respecto, la señora Ana María Véliz, presidenta de junta de vecinos de la comunidad Bosque San Carlos, ha llevado a cabo una lucha permanente para demostrar la gravedad del problema de contaminación que afecta al sector. Por lo tanto, solicito incorporarla a la lista de invitados, porque, además, es una persona bastante simbólica en lo que respecta a las juntas de vecinos de la Provincia de Elqui.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- ¿Alguna otra sugerencia?

Tiene la palabra el señor Secretario.

El señor **HALABI** (Secretario).- Señor Presidente, entonces,

se cursará la invitación al alcalde de Illapel, al gobernador de la Provincia del Choapa y a la presidenta de la junta de vecinos de Elqui, señora Ana María Véliz.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Respecto de la visita del próximo 11 de diciembre, se sugiere sesionar más temprano.

¿Habría acuerdo para dar inicio a las 9.00 horas?

Acordado.

Tiene la palabra el diputado señor Luis Lemus.

El señor **LEMUS**.- Señor Presidente, podríamos solicitar el apoyo de televisión.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- ¿Habría acuerdo para ello?

Acordado.

Señor Secretario, por favor, que ingresen nuestros invitados.

-Ingresan los invitados.

En nombre de la Comisión, doy la bienvenida a los señores Gabriel Zamorano, superintendente de Servicios Sanitarios, y David Peralta, fiscal.

En primer lugar, tiene la palabra el señor Gabriel Zamorano.

El señor **ZAMORANO**.- Señor Presidente, mi nombre es Gabriel Zamorano, superintendente de Servicios Sanitarios, con nombramiento transitorio y provisional, mientras se desarrolla el concurso para designar a una persona de manera definitiva en el cargo.

En primer término, la Superintendencia de Servicios Sanitarios, a través de su exsuperintendente, señora Magaly Espinoza, estuvo representada en dos ocasiones en esta Comisión Investigadora para hacer entrega de los antecedentes respectivos, a propósito del mandato de la Comisión Investigadora, y de las consultas que hizo cada uno de los integrantes de la misma. Por mi parte, reitero la información y los antecedentes que fueron entregados en dicha oportunidad.

En segundo término, la exsuperintendente, señora Magaly Espinoza, terminó su período el 21 de octubre, luego de nueve años de haber sido nombrada a través del Sistema de Alta Dirección Pública, que son nombramientos que tienen una duración de tres años, prorrogables hasta por dos períodos.

Es la primera persona de ese nivel jerárquico que alcanza el tiempo de nueve años. Por tal razón, terminado el período, la superintendente dejó el cargo y yo, que era su subrogante hasta ese día, lo asumí de manera provisional y transitoria mientras se desarrolla el concurso.

Para conocimiento de la Comisión, ingresé en 2000 a la superintendencia; me he desempeñado en las áreas de ámbitos de planes de inversión, planes de desarrollo, nuevas concesiones, procesos tarifarios, procesos de fiscalización. En 2013, después de realizar diversas tareas, me correspondió subrogar a la superintendente durante su ausencia. Básicamente, esa es la información general.

Como dije, el concurso por la Alta Dirección Pública está en un proceso de desarrollo, en la etapa de recepción de antecedentes, para nombrar al nuevo superintendente.

Reitero lo señalado por la exsuperintendente, en el sentido de confirmar los antecedentes que entregó en esta Comisión, a propósito del mandato de la misma.

Como Superintendencia, hemos estado siguiendo el desarrollo de la Comisión Investigadora: las distintas presentaciones que se han hecho, de la Superintendencia, de Econssa, del ministro de Obras Públicas, de la Dirección General de Aguas, de la Dirección de Obras Hidráulicas y, en último término, la presentación que realizó la Asociación de Funcionarios de la Superintendencia. Al final de la sesión, pudimos ver que se acordó citar nuevamente a la Superintendencia para tratar los puntos en cuestión.

Al respecto, hicimos una relación de los distintos temas que se conversaron. No sé si me quieren realizar preguntas más específicas, si no, con su autorización, podría comenzar a relatar lo que tenemos preparado.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Señor Zamorano, ¿cuánto tiempo necesita para realizar su exposición?

El señor **ZAMORANO**.- Podría ajustarla a 20 minutos.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Muy bien, haga uso de ese tiempo y, luego, procederemos a hacer las preguntas que los diputados estimen pertinentes.

El señor **ZAMORANO**.- Señor Presidente, en primer término, quiero señalar que estuvimos mirando las distintas cosas que

se conversaron en la sesión anterior y pensamos que era interesante poner a disposición de la Comisión algunos antecedentes concretos que les permita evaluar, de manera más objetiva y mejor informada posible, cada una de las cosas que se señalaron.

Brevemente, me voy a referir a varios temas que contiene el documento que elaboramos. De todas maneras, dejaré a disposición de la Comisión copia del texto completo.

En primer término, se habló de la situación de estrés que podrían estar viviendo los funcionarios en relación con la cantidad de emergencias que hemos tenido y de cómo ha operado el tema de las compensaciones horarias y las vacaciones.

Al respecto, debo señalar que la Superintendencia tiene un compromiso muy importante cuando ocurren emergencias. La recuperación de los servicios básicos de agua potable y alcantarillado es una de las primeras tareas que surge tras una emergencia. En ese sentido, contamos con un equipo que está muy comprometido y que ha estado apoyando cada una de estas instancias, trabajando intensamente, partiendo por el equipo directivo, lo que, en algunos casos, ha obligado a que algunos funcionarios interrumpen sus vacaciones.

También nos ha llevado a reforzar, desde el nivel central hacia los niveles regionales, los equipos en momentos de emergencia y, por supuesto, a través del mecanismo de compensaciones horarias que está estipulado en el estatuto administrativo, dar cuenta de los sobretiempos que trabajan los funcionarios en relación con las emergencias.

De todas maneras, durante los próximos años, en el marco del plan trienal para la aplicación del instructivo N° 1 de la Presidenta, de 2015, relativo a la gestión de las personas, la Superintendencia va a aplicar una evaluación de riesgos psicosociales dentro de la institución, justamente, para evaluar y avanzar en todos los temas que a los funcionarios preocupa que sean detectados y tratados.

Me voy a saltar algunas cosas, para ir a las que me parecen más relevantes, sin perjuicio de que todas están en el texto de mi exposición.

Hay inquietudes que surgieron en relación con que el exceso de emergencias impide la realización de un trabajo

planificado de fiscalización. Al respecto debo señalar que, anualmente, se hace una planificación del trabajo de fiscalización de la Superintendencia y de todas las áreas en que debe desempeñarse la institución.

La planificación -he traído algunos ejemplos- es concordada todos los años a través de un proceso participativo de planificación estratégica, en que se discute qué vamos a comprometer y cuánto vamos a hacer de cada cosa.

Finalmente, se llega a un documento que firma toda la jefatura de la Superintendencia, que durante el año se va controlando a través de nuestra unidad de control de gestión.

Ahora, es importante destacar que, a pesar de las emergencias, hemos tenido un alto cumplimiento de las planificaciones, en particular de la planificación de fiscalización. En este documento se detallan más de 20 iniciativas que están dentro del programa de fiscalización, que van desde programa de fiscalización preventiva en diversos ámbitos, como fuentes, grifos, etcétera, hasta la realización de auditorías, controles directos, tanto de la calidad del agua potable como de la calidad del tratamiento de las aguas servidas, y control de presiones, por mencionar algunos.

Otra cosa que se mencionó bastante estaba relacionada con el trabajo que realiza la Superintendencia con la sociedad civil. Es decir, si se trabaja más hacia adentro para resolver los problemas o hay un trabajo que se vuelca también hacia la sociedad civil.

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, como el Consejo de la Sociedad Civil, pero también se realiza una serie de actividades relacionadas con los servicios de agua potable y alcantarillado. Tenemos algunas actividades de consulta y diálogo que hemos llamado el SISS escucha, el SISS capacita y el SISS responde.

Anualmente, se realizan del orden de 200 de esas actividades. Por ejemplo, durante 2014 se realizaron 216 y 202 en 2013. Entre 2010 y lo que va de 2015, se han desarrollado más de 1.100 actividades y han participado más

30.000 personas, lo que da cuenta de algunos trabajos que desarrolla la Superintendencia en ese ámbito.

Otro tema que también había sido mencionado es la difusión que se ha hecho de los procesos tarifarios en aquellas etapas que contempla la ley que son susceptibles de realizar con participación ciudadana, en particular, la discusión de las bases de los estudios tarifarios.

Además, se realizaron una serie de presentaciones, con el fin de sociabilizar y promover la participación en esta etapa de los procesos, en Antofagasta, Concepción, Rancagua, Talca, Puerto Montt, en la Región de Magallanes, en La Serena, en Punta Arenas y en Maipú. En esos lugares tenemos procesos tarifarios que van a partir o que están en curso.

Durante 2014 se creó en la Superintendencia la Unidad de Participación Ciudadana y Transparencia, que está a cargo de liderar estos procesos y que forma parte del Comité Directivo de la Superintendencia. El ministro de Obras Públicas da una gran importancia a este tema.

Otro de los temas que quiero mencionar en relación con las dudas que se generaron respecto de la evolución de la calidad de los servicios es que, anualmente, la Superintendencia publica un informe de gestión del sector sanitario que resume -de alguna manera- los distintos aspectos de la calidad de servicio sobre la base de indicadores, que son los que se utilizan internacionalmente para los servicios de agua potable y saneamiento: presión del servicio de agua potable, calidad del agua potable, continuidad del servicio de agua potable, continuidad del servicio de recolección de aguas servidas, calidad del tratamiento de aguas servidas, exactitud en el cobro del servicio y respuesta a reclamos.

Como parte de los antecedentes, que son públicos y que vamos a poner a disposición de ustedes, se muestra cómo ha evolucionado cada uno de estos indicadores en los últimos años. A nuestro juicio, no vemos un descenso permanente en la calidad del servicio y que se comentó en la sesión anterior.

También se comentó respecto de la evolución de los territorios operacionales y que eventualmente no había aumento de las coberturas o que hay falta de ampliación de los territorios operacionales.

Al respecto comentar, primero, que las coberturas de las zonas concesionadas, a diciembre de 2014, -fecha de los datos- son de 99,9 por ciento en agua potable; 96,6 por ciento, en alcantarillado, y, 99,9 por ciento, en tratamiento de aguas servidas, esta última respecto de las aguas servidas recolectadas. Estamos hablando de valores que están cerca del ciento por ciento. Obviamente, las brechas de crecimiento ya son cada vez menores y no se puede esperar aumento significativo de estos valores.

Segundo, durante 2014 hubo 65 ampliaciones de territorio operacional. En lo que va de 2015 ya se han desarrollado 76 ampliaciones de territorios operacionales.

Algunas cifras que complementan son que estas ampliaciones, en 2014, permitieron incluir 1.384 hectáreas y atender a 22.182 viviendas que, fundamentalmente, corresponden a viviendas nuevas. En lo que va de 2015, estos 76 procesos corresponden a 2.013 hectáreas con un total de 28.220 viviendas. Si se hace un cálculo, en los dos últimos años, estamos hablando de alrededor de 200 mil personas que han sido beneficiadas con estas ampliaciones de territorios operacionales.

Esto es lo fundamental respecto de las ampliaciones de territorios, además de los trabajos que desarrolla la Superintendencia sobre todo difundiendo este tema de la ampliación de territorios, que es bastante requerido por los municipios, por los urbanizadores y por los nuevos proyectos inmobiliarios. Por ello, estamos permanentemente desarrollando talleres y capacitaciones en este ámbito a lo largo del país.

También se comentó en la sesión anterior que las empresas inmobiliarias construirían redes que se entregarían de forma gratuita a las empresas sanitarias. Simplemente quiero reiterar lo que se había señalado respecto del mecanismo de aporte de terceros y que está previsto en la ley. El artículo 43, de la Ley General de Servicios Sanitarios, DFL 382, establece que son los urbanizadores los que deben ejecutar "a su costa las instalaciones sanitarias con su obras de alimentación y desagüe, necesarias para urbanizar el terreno".

Estas obras, desde el punto de vista tarifario, son consideradas aportes de terceros. Es decir, la tarifa paga la cuota para reponer esta infraestructura una vez que alcanza su vida útil. Pero la tarifa no paga la inversión inicial y, por tanto, no hay una renta de la sanitaria a propósito de esta infraestructura que es aportada por terceros.

Por lo tanto, es importante tener en cuenta este mecanismo tal como lo prevé la ley, porque, a veces, se generan estos malos entendidos.

Otro tema dice relación con la eventual falta de instrucciones sobre obras de emergencia, en particular, respecto de la situación de los últimos terremotos en que se cortó el suministro eléctrico lo que habría afectado al agua potable.

Primero, la infraestructura sanitaria debe desarrollarse de acuerdo a las distintas normativas que debe cumplir. Esas normativas son las que finalmente generan cuáles son los diseños mínimos en cuanto a respaldo eléctrico y a otro tipo de decisiones.

En los últimos terremotos, en particular los que ocurrieron en la Región de Iquique, se pudo ver que hubo una demora importante de retorno del suministro eléctrico y que afectó al retorno del servicio sanitario. Se llegó a la conclusión de que debíamos ir más allá de la norma en lo que respecta a respaldo eléctrico para no sufrir las mismas consecuencias.

Respecto de la actuación de la SISS en el ámbito legislativo y normativo y su necesaria evolución, debo señalar que la SISS está permanentemente preocupada en mantener una visión amplia del sector y de su normativa, lo que la lleva a considerar un análisis de sus normas en vigor. De este modo, no está ausente del necesario análisis del marco regulatorio. Sin embargo, no le corresponde promover ni formular las rectificaciones a dicho marco, sino a través de los mecanismos institucionales respectivos, como lo ha hecho, por ejemplo, con ocasión de la ley N° 20.307 que regula sobre ampliación de territorios operacionales para viviendas sociales, la discusión de la ley de las compensaciones por cortes de agua potable -todavía se discute en el Parlamento-, el proyecto de reutilización de las aguas grises, el proyecto

de los servicios sanitarios rurales, entre otros.

En cuanto a lo reglamentario, la SISS ha desarrollado diversas iniciativas tendientes a revisar sus principales textos como, por ejemplo, el de concesiones, el de régimen tarifario; de expertos tarifarios y de instalaciones domiciliarias sanitarias (RIDAA). Estas inquietudes han sido canalizadas a través de los medios regulares de decisión: Ministerio de Obras Públicas y Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

Recientemente, estamos enviando modificaciones tanto al reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios como al Reglamento de Instalaciones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado.

Otro tema de preocupación dice relación con los procesos tarifarios y de cómo estos se llevaban a cabo, si eran en grupos pequeños y los acuerdos a los que se llega.

En primer término, la ley de Tarifas de Servicios Sanitarios, DFL 70, en su artículo 10, señala: "Todos los estudios, antecedentes, procedimientos de cálculo e informes usados en la fijación de tarifas, incluidos los documentos que se mantuvieron bajo custodia notarial -son los documentos cuando se hacen los intercambios de los estudios tarifarios-, serán públicos una vez concluido el proceso de fijación tarifaria".

Esto es cuando del decreto tarifario, que es el producto final de un proceso de revisión tarifaria, la Contraloría toma razón.

Es la propia legislación la que establece la forma y plazos en que deben darse los estudios tarifarios, lo cual se puede revisar, por ejemplo, en el sitio web de la SISS.

Los estudios tarifarios son ejecutados en la división de concesiones de la SISS, la cual está conformada por 29 profesionales y 2 secretarías. De ellos, 20 conforman el equipo de tarificación y 9 el grupo empresas -ve las nuevas concesiones y los programas de inversión-. Hasta 4 profesionales de este otro grupo han apoyado los procesos tarifarios y a mí también. Desde la unidad ambiental me tocó participar en aquellos procesos, son 26 profesionales que conforman el equipo de tarificación.

Dichos estudios deben desarrollarse con especial cuidado para evitar filtraciones. No hay que olvidar que hay un intercambio tarifario y la empresa regulada es la mayor interesada en conocer cuál va a ser la posición de la Superintendencia. Esa información también tiene un valor importante en el mercado. Se trata de sociedades anónimas, empresas que se transan en el mercado. Es información sensible y debe ser tratada con el mayor cuidado.

Respecto de la seguridad de la información en los procesos de fijación tarifaria ha sido una constante en la SISS durante sus 25 años de historia. De hecho, cuando entré a trabajar a la institución, una de las primeras cosas que hicieron fue mostrarme el artículo que dice que los funcionarios debemos guardar reserva, justamente, porque se trata de información sensible para los mercados.

Otro de los aspectos que también se comentó es acerca de que existiría una excesiva negociación con las empresas y que los funcionarios propondrían medidas que, finalmente, no serían aplicadas o recogidas por la dirección de la SISS.

La captura, algo que a menudo se comenta como riesgo en la literatura respecto de los servicios regulados, es una de las preocupaciones de la Superintendencia, en el sentido de no caer en ello; por eso, la toma de decisiones se realiza en equipos amplios y transversales, por ejemplo, en el comité directivo, que tiene 6 o 7 integrantes o en el comité de sanciones, que integran profesionales de distintas divisiones encargados de tomar las decisiones respecto de las sanciones.

Cada una de las instrucciones que emite la Superintendencia es revisada por un equipo técnico, económico y legal, dependiendo de las materias incluidas. Lo que no se puede perder de vista es que la actuación que tenemos como autoridad está, permanentemente, bajo el control jurisdiccional de los tribunales y administrativo de la Contraloría, de modo que no es posible que se adopten decisiones que no estén de acuerdo con el marco regulatorio, ni llegar a acuerdos con el regulado.

Quizá no está dicho en el informe, pero hemos tenido variadas auditorías de la Contraloría respecto de distintos procesos de fiscalización; es parte de nuestro quehacer dar

cuenta de manera permanente las decisiones que va tomando la Superintendencia.

En relación con el tema de los reclamos, de si estos son resueltos a favor del cliente y cuál es la cantidad de reclamos que recibe la Superintendencia, puedo decir que durante este año llevamos más de 30.000 atenciones; es un número que ha ido creciendo en el tiempo. En 2009 estábamos, levemente, sobre los 10.000; hoy, estamos en 30.000 atenciones a ciudadanos, por distintas vías, a través de nuestras oficinas regionales, de la página web o de cartas que nos envían. De acuerdo a las estadísticas que se manejan, el 60 por ciento de los casos son cerrados a favor o parcialmente a favor del cliente. Lo anterior se logra con un trabajo de fiscalización en terreno, además del análisis de los propios funcionarios de la SISS que participan en el proceso de atención ciudadana. Todo el proceso de atención es realizado por funcionarios de la Superintendencia.

En esta presentación se puede apreciar un detalle de cómo han evolucionado estos porcentajes durante el período 2009-2015.

En cuanto a las acciones de comunicación y difusión de la SISS, el grado de conocimiento que tiene la ciudadanía al respecto y la circunstancia de que frente a problemas, los usuarios terminan recurriendo a otras instancias como el Sernac.

Como dije, el año pasado cerramos aproximadamente 25.000 atenciones; hoy, llevamos más de 30.000. Esto es el resultado de un trabajo de difusión, por ejemplo, el Ministerio de Obras Públicas, en atenciones ciudadanas, tiene cifras inferiores a estas; sin embargo, reciben más de 20.000 atenciones. Es un número importante que se ha logrado, fundamentalmente, a partir de la creación de oficinas en todas las regiones. Antes de 2008 no era así, por lo tanto, para muchos usuarios era complejo acceder a hacer estos reclamos. Hoy estamos, al menos, en todas las capitales regionales. Se realizan, además, una serie de actividades de difusión como, por ejemplo, la publicación de comunicados.

En el documento que les voy a dejar hay una estadística respecto de cuántos de estos comunicados han sido publicados

anualmente en la SISS, cómo han evolucionado tanto las visitas a nuestro sitio web como las menciones que ha tenido la Superintendencia en los medios de comunicación. La idea es que con todos esos antecedentes se puedan hacer de una opinión más objetiva respecto de estos temas.

Por último, es necesario indicar que en regiones se han realizado trabajos conjuntos con el Sernac, lo que se ha traducido en capacitaciones a usuarios, mesas de trabajo con coordinaciones en forma permanente para que ese organismo derive a la SISS los reclamos recibidos en temas sanitarios, lo que se ha traducido en una mayor satisfacción ciudadana. Todo esto se hace porque sabemos que no está bien que alguien vaya a reclamar al Sernac y ese organismo le diga que debe ir a la Superintendencia. Por ello, estamos trabajando en conjunto con el Sernac para que el cliente no tenga que hacer un nuevo trámite, sino que el reclamo sea ingresado y, finalmente, derivado de manera interna hacia la Superintendencia.

Otra de las inquietudes que surgió es respecto de constructoras con las sanitarias. Se dice que las sanitarias les piden obras que no se relacionan con su proyecto, pero que las constructoras no reclaman en la SISS. Este es un proceso que está bastante reglado en la normativa. Particularmente, el artículo 15 del DFL 70 señala: "El aporte del financiamiento reembolsable por capacidad podrá ser cobrado siempre que se solicite un nuevo servicio o ampliación de un servicio existente, no estando asociado a obras ni plan de desarrollo específico".

En relación con este tema, la SISS elaboró un manual que se denomina: "Manual de Aportes de Financiamiento Reembolsables", documento disponible en la página web de la SISS, en el que se examinan en detalle cada una de estas situaciones. Dicho manual contiene una recopilación ordenada y sistematizada de las normas legales y reglamentarias que tratan acerca del mecanismo de los Aportes Financieros Reembolsables (AFR). El texto también explica acerca de los AFR, sus fundamentos, tipos de aportes, características, procedimientos, metodologías de cálculo, modalidades de devolución, contratos y anexos con los principales actos

asociados. También es del caso acotar que, el marco dentro del cual se aborda el manual, está dado por la Ley de Tarifas, su reglamento, además de otras normas relacionadas, como la ley general del Servicios Sanitarios, el RIDDA o la ley N° 20.307; los dictámenes de la Contraloría General de la República y las instrucciones dadas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Para efectos de difusión y correcta aplicación de esta norma, la SISS ha elaborado numerosos seminarios a lo largo del país, muchas veces, coordinando esta actividad con la Cámara Chilena de la Construcción; cuando recibimos reclamos de las empresas, constructoras u otras actúa en el marco antes señalado. Esto es respecto de los aportes financieros reembolsables.

También hay otras situaciones, como los propios aportes de terceros o las situaciones que se dan con ocasión de la ampliación de los territorios operacionales o el requerimiento de nuevas concesiones. En este caso, me atrevería a decir que -mensaje que siempre damos a las constructoras- si tienen alguna duda consulten primero a la SISS. Tenemos toda la disposición para responder dudas y determinar si, efectivamente, lo que está exigiendo la empresa sanitaria se ajusta o no a lo que está normado; si hay algo que no se ajusta, damos las instrucciones correspondientes.

Otra de las inquietudes a la que voy a referirme es acerca de las multas. La duda era si los valores estaban dentro del rango mínimo o máximo de lo que permite la ley. Al respecto, cabe señalar 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; 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.

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 11 de la ley que crea la Superintendencia, cuyo monto oscila entre 1 a 50 Unidades Tributarias Anuales.

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.

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, como se señala más adelante, demuestran que en un 99 por ciento se confirma la decisión de multar de parte de los tribunales y en un porcentaje no superior al 5 por ciento 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.

Se debe señalar 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.

Entre 2010 y 2015 se han aplicado 806 sanciones por un monto total de 29.818 UTA, alrededor de 16.000 millones de pesos. Hay un gráfico que muestra cómo han evolucionado los montos de sanción.

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 por ciento de los casos, lo que ha significado un ingreso en arcas fiscales de más de 21.000 millones de dólares.

De dichos procesos, el 72 por ciento corresponden a empresas sanitarias y el resto a establecimientos industriales por infracciones de Residuos Industriales Líquidos. En su mayoría, responden a multas por infracciones a la calidad del servicio, que tienen como tope 50 UTA.

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

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Señor Zamorano, le daré un par de minutos para que redondee las ideas, dado que excedió el tiempo otorgado para intervenir.

Tal vez, luego de la ronda de preguntas que le formularán, puede precisar sobre otras acotaciones que quiera explicar.

El señor **ZAMORANO**.- Lo dejo hasta entonces, señor Presidente, para responder las preguntas.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra la diputada señora Yasna Provoste.

La señora **PROVOSTE** (doña Yasna).- Señor Presidente, luego pediré un segundo turno para hablar sobre el fallo del Tribunal de la Fiscalía Nacional Económica, a propósito de lo que ha señalado nuestro expositor.

No obstante ello, quiero hacer varias consultas.

Entiendo que la invitación para que asista el Superintendente de Servicios Sanitarios no es para que haga comentarios sobre la presentación de la asociación de funcionarios, sino sobre las preocupaciones que tiene esta Comisión por las gestiones preventivas y sancionatorias que ha realizado dicha Superintendencia.

Después de escuchar a nuestro invitado hablar sobre los programas, La SISS Escucha, La SISS Capacita y La SISS Responde, me pregunto: ¿por qué existen tantos reclamos si se supone que estamos tan bien?

El señor Zamorano aseguró que, de acuerdo a la información que manejan en la Superintendencia, no se aprecia un descenso en la calidad del Servicio. Sin embargo, quiero saber cuántos procesos se han iniciado por la calidad del Servicio, por ejemplo, por falta de presión, por servicios interrumpidos, etcétera.

Asimismo, saber cuál es la tarea que hoy desempeña la exsuperintendente, señora Magaly Espinosa, dado que en su primera intervención realizó toda una referencia sobre los 9 años en que ella ejerció el cargo y, además, indicó que era la primera vez que una persona de primer nivel jerárquico ejercía por tanto tiempo. Sin embargo, de acuerdo a la información que manejamos, ella se ha vuelto a instalar en las oficinas de la SISS con computador, toma de decisiones, etcétera.

Por otra parte, uno de los temas que planteamos en la sesión pasada -de mucho interés para quien les habla y para los parlamentarios de la Comisión-, dice relación con conocer cuáles fueron las medidas administrativas adoptadas a raíz del viaje que realizaron los funcionarios de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, que fue pagado por la empresa Aguas Andinas.

En ese sentido, quiero que se refiera a las razones por las viajó la exsuperintendente a ese aniversario, porque, efectivamente, en ese momento, no existía la Ley del Lobby, pero sí existía la Ley de Probidad Administrativa, la cual es exigible a todos los funcionarios.

La Ley de Probidad Administrativa, en su artículo 5°,

señala que se contraviene el principio de probidad administrativa al solicitar, prometer o aceptar donativos, ventajas o privilegios de cualquier naturaleza para sí o para terceros en función de un cargo. A mi juicio se transgrede la ley al aceptar esa invitación.

Por lo tanto, dado que hoy es usted quien tiene la responsabilidad de dirigir la Superintendencia, quiero saber cuáles fueron las medidas administrativas que se adoptaron y si esos viajes, que deben realizar para fiscalizar y regular, aún se efectúan y si las empresas los financian. Asimismo, saber si es una práctica permanente, instalada en la administración de la exsuperintendente.

En relación con lo que señaló en materia de ampliación de territorios, quiero comentar que la información que manejamos, a partir de la realidad que conocemos en cada una de nuestras regiones, es que esas ampliaciones se realizan dentro de las áreas de servicio y que cada vez que se requiere ir más allá de esas áreas, nos encontramos en una situación bastante compleja.

Precisamente por lo anterior, buscaba un fallo de la Fiscalía Nacional Económica, específicamente, por situaciones de prácticas abusivas, dado que en muchos casos, como, por ejemplo, en la construcción del Hospital de Vallenar que estaba fuera del área de operaciones, la empresa sanitaria cobró para viabilizar el terreno, lo que habla de empresas abusivas por su condición monopólica.

Por consiguiente, quiero saber cuáles han sido las acciones que la Superintendencia ha realizado para que los procedimientos y los reglamentos se hagan exigibles a las empresas sanitarias.

Por último, que nos indique cuáles son las atribuciones reales que tienen los encargados regionales de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, no solo en Atacama y en la Región de Coquimbo, sino también en el resto del país, porque lo que hemos visto, como en el caso de la empresa Aguas Chañar, es que no tienen ninguna atribución o autonomía; de hecho, son meros buzones.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Luis Lemus.

El señor **LEMUS**.- Señor Presidente, en primer lugar, voy a relatar los hechos.

En octubre del año pasado Ciper Chile publicó el reportaje del viaje realizado por la exsuperintendente de Servicios Sanitarios, señora Magaly Espinosa, a Barcelona, con motivo de la conmemoración de los cien años de creación del grupo Agbar, sociedad controladora de Aguas Andinas. En el reportaje se planteaba que Aguas Andinas habría financiado los gastos de la superintendente y de los señores José Luis Szczaranski Cerda, jefe de la División de Concesiones, y Sergio Rivera Gallardo, jefe de la División de Fiscalización, es decir, de tres de los más altos representantes del organismo encargado de regular y fiscalizar a las empresas de servicios sanitarios.

En cuanto a los gastos del viaje, el reportaje señala que consultada al respecto la superintendente Espinosa dijo a Ciper Chile que ella no aceptó que la sanitaria le pagara el pasaje a Barcelona. Para respaldar sus dichos mostró documentos bancarios que acreditaban la compra, en esa fecha, de un pasaje de la aerolínea Lan Chile, por un monto de 500.000 pesos.

Acerca del viaje de Rivera y Szczaranski -según la versión de la propia superintendente-, ellos sí aceptaron la invitación con los gastos pagados extendida por la sanitaria cuyo funcionamiento por ley deben regular y fiscalizar.

Cabe destacar que al día siguiente de la publicación de dicho reportaje -y esto tiene ya que ver con un tema de los funcionarios-, se llevó a cabo la instalación de cámaras de seguridad frente a los escritorios de los dirigentes sindicales. En su momento, esa situación fue denunciada por la ANEF, debido al acoso laboral y prácticas de persecución que comenzaron con posterioridad a la publicación de este reportaje. Cabe señalar que Raúl de la Puente, presidente de la ANEF, debió intervenir por lo menos en tres oportunidades por hostigamiento hacia la Anfusssa.

En el reportaje se menciona al actual superintendente de Servicios Sanitarios, señor Gabriel Zamorano, quien era jefe de la Unidad Ambiental de la Superintendencia de Servicios Sanitarios cuando se instalaron las cámaras de vigilancia

encima del lugar de trabajo de la presidenta de la Anfusssa, señora Jacqueline Torres. En el reportaje se señala que ese problema no fue resuelto.

Finalmente, cabe recordar que la ley sobre Probidad Administrativa aplicable a los órganos de la Administración del Estado señala que esta consiste en observar una conducta intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo.

Eso en cuanto a los hechos.

A continuación, quiero hacer algunas consultas de carácter administrativo sobre la Superintendencia de Servicios Sanitarios para abordar las situaciones de crisis. En la región en la que se encuentra el distrito que represento se han generado cortes prolongados del suministro, con la consecuente disminución de la calidad del agua y del servicio. Eso ha ocurrido en Ovalle, La Serena y Coquimbo, así como en la comuna de Illapel.

A la Empresa de Servicios Sanitarios San Isidro, que tiene una concesión muy pequeña en el sector de Pichidanguí, donde vengo haciendo un seguimiento desde 2009, porque la calidad de agua que entrega siempre ha sido deficiente. En relación con esa situación, sostuvimos innumerables reuniones de trabajo con la entonces superintendente de Servicios Sanitarios señora Magaly Espinosa y con el jefe de la oficina regional de la Superintendencia de Servicios Sanitarios de Coquimbo, señor Eric Chulak, precisamente, para abordar materias de planificación y cambio de matrices de asbesto cemento a otras de materiales adecuados a las normas actuales. Sin embargo, el agua aún sale con contenido de mucho fierro y manganeso, de color amarillo, problema que se arrastra desde 2009 y que aún no ha sido resuelto. Repito, desde 2009.

La gente de ese pequeño sector turístico no ocupa el agua para la bebida humana. Los colegios, las postas y los pobladores que habitan en él tienen que comprar agua, y están cansados de insistir en la falta de cumplimiento por parte de la empresa sanitaria San Isidro de esa pequeña concesión, la que se encuentra prácticamente abandonada.

Por distintas vías dijeron que era imposible hacer algo en

relación con esa situación, porque tenía que ver con una facultad privativa del Presidente de la República de aquel entonces y en la actualidad de la Presidenta, cuya intervención se daba en casos muy reservados y especiales, aspecto que quiero hacer presente en esta Comisión, porque el problema todavía no ha sido resuelto. La situación es muy grave, porque la gente está pagando por un suministro que no recibe.

Entre las soluciones se había considerado el cambio de captación, porque a lo mejor ese era uno de los aspectos que estaba influyendo en la calidad del agua; pero, al final, no se ha llevado a cabo esa tarea. Por ello, solicito que invitemos a los afectados a esta Comisión investigadora, puesto que merecen ser escuchados. Lo señalado es un ejemplo de cómo en Chile aún se producen ese tipo de abusos.

Por último, quiero reiterar que por un período de cinco años he hecho un seguimiento de lo anterior, razón por la que dejaré los antecedentes en poder de la Secretaría para que se invite a los vecinos organizados en una especie de comité vecinal que se formó en Pichidanguí para buscar una solución al problema sanitario que los afecta.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Desde el 4 de diciembre de 2003 ha pasado más de una década desde que se inició este proceso, y es evidente que las condiciones de la sociedad chilena han cambiado en materia de los derechos de los consumidores. No cabe duda de que estamos ante una empresa monopólica de un bien tanpreciado como es el agua. De hecho, el cuerpo humano está compuesto de agua en su gran mayoría. Entonces, las exigencias para la Superintendencia de Servicios Sanitarios deben ser mayores, para que su actuación sea prístina, porque al parecer hasta ahora no lo ha sido, de lo contrario, no estaríamos acá. Parto de esa premisa.

En el proceso tarifario se tiene el modelo de una empresa eficiente, pero me asisten algunas dudas en cuanto a la especie de duplicidad o bipolaridad de las personas que participan en los procesos tarifarios, debido a que algunas de ellas en un tiempo estuvieron en empresas privadas y después trabajaban para la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Puede que eso sea legítimo, desconozco el

detalle, tendría que revisarlo, pero esa situación se ha dado, tal como la labor de los equipos de trabajo sobre la base de un modelo de puertas cerradas, procedimiento que llama la atención y que podríamos revisar a futuro, lo cual puede estar incluido en las soluciones que debemos proponer, respecto de cómo se deben llevar a cabo los procesos de discusión tarifaria, porque nos afectan muchísimo a todos, a los que vivimos ahí y a todo Chile.

¿Cómo participar en esto? ¿Cómo integrar a la sociedad? ¿Qué ocurre en otros países? Hemos revisado Argentina. Por ejemplo, se da esta participación efectiva, no así que abran la página web, porque entiendo que no todos tienen esa facilidad.

El otro tema que hemos planteado, pero sin obtener una respuesta satisfactoria, se refiere al *outsourcing* de los procesos o servicios anexos que no están regulados, pero que prestan estas empresas por el hecho de ser monopólicas, por los que recaudan grandes beneficios económicos, análisis ambientales, EcoRiles, gestión y servicios, etcétera. La Superintendencia no considera estos factores para reducir los costos a nosotros, a los que pagamos por la lectura de medidores, facturación y procesamiento de los datos. Entonces, queda como que se está utilizando nuestro servicio para otros fines, y no nos descuentan esos montos.

Este es un proceso que debemos llevar en conjunto, porque es evidente que también surgieron conflictos de interés, como la situación que todos conocemos de los viajes y de las relaciones, lo que no se ve bien.

Otro punto dice relación con la situación de funcionarios de las empresas sanitarias que luego pueden prestar servicios en la Dirección General de Aguas (DGA) o en la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH), aunque ignoro si eso ocurre frecuentemente.

Tiene la palabra el diputado señor Luis Lemus.

El señor **LEMUS**.- Señor Presidente, pido a los invitados se refieran -también lo planteamos a la superintendente anterior- a la institucionalidad vigente para la prestación de estos servicios sanitarios en el país. Lo digo porque la cobertura es siempre muy restringida; cuesta mucho conseguir

que la cobertura sea adecuada, sobretodo de la empresa. Casi siempre está establecido que tiene que ser la persona que tiene la necesidad, es decir, en muchas ocasiones es gente de escasos recursos, por lo que es el Estado el que debe poner el dinero para ello.

¿Cómo se definen las áreas de concesión? Porque nos quedan muchas personas en el margen de estas áreas o de estos límites, y empezamos con el BID II, y ese tipo de cosas, para poder cubrir, y se le produce un problema a los municipios. También se debe convivir con un comité de agua potable muy cerca, en el margen, porque a las sanitarias no les conviene.

Entonces, encuentro que la institucionalidad es muy precaria al respecto y creo que hay que crear una nueva institucionalidad en este tema. Es más, solo la superintendencia se relaciona con esto. No hay un organismo del Estado que planifique el desarrollo sanitario de Chile. Lo planifica el mercado, y eso es un problema.

Pienso que vamos a tener que sugerir una institucionalidad, y me gustaría que la superintendencia se refiera a este tema, dado que sus funcionarios son los únicos que tienen estas relaciones y el conocimiento. Tienen cierto grado de autonomía para actuar, pues dependen del Ministerio de Obras Públicas en forma casi nominal. Pero también interviene en lo que se va a hacer, esto es, en la fijación de las tarifas, ver para dónde se amplía, si corresponde o no.

Esta es una tarea mayor, de Estado, y creo que la institucionalidad se quedó corta puesto que no está de acuerdo con los tiempos y el crecimiento. Hay ciudades que están creciendo muy rápido, con mayores distancias, generando tipos de loteos alrededor del sistema urbano que son complejos de abordar.

Pido a nuestros invitados que se refieran a este aspecto.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra el señor Gabriel Zamorano.

El señor **ZAMORANO**.- Señor Presidente, responderemos en el orden en que se formularon las consultas.

En primer lugar, la consulta de la diputada señora Yasna Provoste sobre la existencia de muchos reclamos.

Los reclamos que llegan a la Superintendencia son del orden

de 30 mil. Los clientes de los servicios sanitarios son del orden de 5 millones.

Es indudable que tenemos varios factores que influyen en los reclamos, pero el mayor número de ellos se relaciona con el proceso de facturación. El reclamo más recurrente que recibimos es que la cuenta aumentó de manera significativa respecto al mes anterior.

Hay varios factores que pueden producir estos aumentos sorpresivos de consumo, como la eventual existencia de fugas al interior de una vivienda.

Hace poco participamos en un encuentro con los jefes regionales para ver cómo abordar de la mejor manera estos casos, y analizamos la mejor manera posible para que el reclamo sea resuelto de manera favorable al cliente, que en muchos casos corresponden a consumos o agua que se filtra al interior de la vivienda. Ese es el típico reclamo.

También hay muchos reclamos que tienen que ver con el corte de suministro, con plantas de tratamiento de aguas servidas, con olores, etcétera. Esos son los reclamos más recurrentes. De todas maneras, voy a anotar como tarea enviarles una estadística desglosada de estos reclamos.

Además, se consultó, a propósito de la evolución de la calidad de los servicios, respecto de cuántos procedimientos de sanción por calidad de servicio se habían efectuado.

Señor Presidente, si lo autoriza, el fiscal puede entregar este detalle.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra el señor David Peralta.

El señor **PERALTA**.- Señor Presidente, el mayor número de procesos que se inician en la Superintendencia, en materia administrativa por infracciones, obedece a temas asociados a la calidad del servicio.

Hemos acompañado en el informe unos cuadros gráficos que dan cuenta de ello. En 2010, la mayor parte de los procesos, el 70 por ciento, es decir, 70 procesos de los 106 que se iniciaron ese año, estaban referidos a calidad del servicio. En 2011, fueron 53; en 2012, 68; en 2015, 101. Las causas asociadas a calidad de servicios representan el mayor número de procesos administrativos. Igualmente, en materia judicial.

Generalmente, el resultado de esos procesos es favorable a la Superintendencia, pues se confirma que se ha producido una infracción y que la sanción está bien aplicada.

Por lo tanto, puedo asegurar que son los procesos más recurrentes y que representan el mayor porcentaje en los procesos que se inician al interior de la organización. A veces, van acompañados de otras infracciones, como el incumplimiento de alguna instrucción específica a raíz de algún tema relativo a la calificación de calidad de servicio. En ocasiones repercuten en los clientes, situación que tiene una pena asociada, que va a depender de si se afecta a la generalidad de los usuarios o si son puntuales. Si afecta a la generalidad, la sanción se puede incrementar todavía más. Eso ocurre en algunos casos, por ejemplo, cuando es toda la comunidad la que resulta afectada por un corte de suministro.

Esa respuesta podríamos completarla con alguna información más exacta, si lo requieren, pero ese es el detalle. Esta acompañado el cuadro en el informe.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra el señor Gabriel Zamorano.

El señor **ZAMORANO**.- Señor Presidente, para complementar la intervención del señor Peralta, debo señalar que la superintendencia, en el último tiempo, ha estado evaluando los criterios para gatillar las sanciones. Muchas veces ocurre que hay cortes que afectan a sectores pequeños.

Por ejemplo, en lo que se refiere a cortes de agua potable, se ha trabajado en una estadística mucho más afinada y más segmentada, en cuanto a los clientes que son afectados por los cortes, con nuevos criterios de sanción. Esas son cosas que también van pasando e influyendo en las sanciones que aplica la Superintendencia y, por cierto, en la respuesta que tiene la empresa frente a esos eventos.

En cuanto al rol que cumple hoy en la institución la exsuperintendente, debo señalar que no cumple ningún rol en la institución. Es importante indicar que ella dejó el cargo el 22 de octubre. En ese momento el tema del traspaso se vio un poco dificultado porque yo tuve una licencia médica por un accidente. Me reintegré a la labores de la Superintendencia el 21 de octubre, más o menos, un día antes de asumir de

manera transitoria y provisional.

En este tiempo, lo que hemos estado conversando con la exsuperintendente son cuestiones relativas al traspaso de las funciones, y son muchos los temas que nos quedan por conversar. Ese es el rol que cumple ella en términos del traspaso; ha tenido la voluntad de hacerlo. Nos quedan algunas cuestiones administrativas, documentos y antecedentes que tiene en la superintendencia, pero como rol en la institución, en el organigrama, en las decisiones, en los actos administrativos que hoy ejecuta la Superintendencia, la exsuperintendente no cumple ninguno.

Respecto del viaje y de las medidas administrativas que se han tomado, en primer término debo aclarar que la información que manejo es aquella que ha emanado desde la superintendencia, esto es, que el viaje se realizó en junio de 2007 y obedeció a una invitación de AGBAR para que la SISS expusiera en el seminario internacional "Cinco ejemplos internacionales de gestión ambiental al servicio de los ciudadanos".

En dicho evento, la SISS expuso junto a la Ofwat, organismo regulador de Inglaterra, y símil de la SISS; representantes del gobierno cubano, organismos fiscalizadores españoles y empresas prestadoras de servicios sanitarios de esos países. Al seminario asistieron más de ciento cincuenta invitados.

Toda la información relacionada con el viaje fue entregada por la SISS a Ciper, la que se publicó en octubre de 2014, y también se entregó a una periodista de El Mostrador, que lo pidió por ley de Transparencia.

Finalmente, en diciembre de 2014 el tema fue consultado por la diputada señorita Karol Cariola, respuesta que se dio mediante oficio de la Superintendencia N° 6294, de 22 de diciembre de 2014.

Señor Presidente, tengo el oficio, por si la Comisión quiere una copia.

En particular, la pregunta se refería a si se aplicaron medidas administrativas.

Hago presente que esto fue en 2007, por lo cual no tengo ese antecedente, pero entiendo que no hubo sumario ni medidas administrativas.

Específicamente, se pregunta sobre las condiciones bajo las cuales viajó la superintendente.

De acuerdo con los antecedentes del oficio, en ese momento la superintendente se encontraba de vacaciones en Europa y las suspendió para realizar la presentación en ese seminario. Por lo tanto, ella financió su viaje, y para participar en el seminario hizo una pausa en sus vacaciones.

Se pregunta si esto es una práctica permanente en la SISS. En verdad, no. No tengo conocimiento de otros hechos de esta naturaleza. Estoy en la superintendencia desde 2000, pero no conozco el detalle de todo lo que ha pasado en la SISS durante ese período, habida consideración de mi experiencia en las distintas labores que me ha tocado desempeñar en ella. Pero no me parece que sea una práctica habitual; no he sabido de otros casos.

Respecto de la ampliación de los territorios operacionales, la diputada señala que cuando estamos dentro de las áreas concesionadas es una cosa, pero cuando estamos fuera de ellas el tema se vuelve bastante complejo.

Al respecto, debo señalar que hoy las áreas de concesión están establecidas en decretos de concesión. En definitiva, el concesionario tiene el derecho y la obligación de prestar los servicios sanitarios, de manera exclusiva, en esas áreas de concesión. Es decir, otra empresa no puede entregar servicios de agua potable y saneamiento en esas áreas. Y se otorgan por decreto.

Entonces, cuando hablamos de un área que no ha sido asignada o que no ha sido objeto de una nueva concesión, conforme a la actual legislación, se requiere un nuevo decreto o una ampliación del decreto de concesión. Y cuando entrego un nuevo territorio, no concesionado, la ley establece que se debe abrir a la competencia.

Existen distintos mecanismos. El más conocido es que sea la propia empresa sanitaria, cercana al sector, la que pida la ampliación de su territorio operacional o la nueva concesión para incorporarlo dentro de sus concesiones.

Una vez que esto ocurre, y la solicitud cumple con todos los requisitos, se hacen las consultas a los municipios y al Ministerio de Vivienda. Si se acoge la solicitud, se abre un

plazo para que otros interesados puedan postular por esta misma concesión y se inicia un proceso que es similar a una licitación, al término de la cual se otorga la concesión. Eso es lo que toma tiempo.

Muchas veces las empresas son reticentes a pedir ciertas áreas porque no está dentro de sus planes. La Superintendencia no tiene facultades para decir a un concesionario que amplíe su territorio en tal o cual sentido. Está la primera manifestación de voluntad de la sanitaria. Pero existen otros mecanismos, que hemos difundido muy fuertemente dentro de los distintos actores que participan en este ámbito, uno de los cuales es el municipio.

Está el mecanismo de la licitación. Hay municipios que llegan a acuerdos con las empresas sanitarias para que esta pida un área de concesión y esos acuerdos están fuera del ámbito regulado por la Superintendencia, pero ofrecemos siempre la posibilidad de licitar al municipio. Si el municipio nos entrega un informe diciendo que esa área requiere ser concesionada y se cumplen todos los requisitos y se ratifica que existe esa necesidad, el servicio puede ser licitado, y en ese caso es la empresa la que tiene que acercarse a presentar su postulación a esa concesión. Por lo tanto, no existe la figura de que la concesionaria pida la concesión.

En estos procesos de licitación muchas veces pasa que la empresa no se interesa o ninguna empresa se interesa en tomar la concesión, y en ese caso la Superintendencia tiene la facultad de ejecutar una ampliación forzada del territorio operacional a la concesionaria más cercana. Finalmente, este es un mecanismo mediante el cual se establece el concesionario.

Todo esto tiene plazos que están reglamentados de acuerdo con la legislación vigente, y toma su tiempo. Como Superintendencia lo que hemos estado haciendo, así como lo hacemos ahora, es ir a explicar esto a los distintos municipios y actores del sistema. Esas son las medidas que hemos tomado.

No tengo acá el detalle, pero ya se han realizado varios seminarios respecto del tema en los territorios

operacionales. Tenemos una persona que trabaja en la División de Concesiones, que está particularmente preocupada de generar esta difusión y también de ponerse al servicio de los distintos municipios y de los distintos actores que requieren alguna ampliación de territorio operacional, para buscar las fórmulas adecuadas en cada caso.

Respecto de las atribuciones de los encargados regionales de la Superintendencia, es importante mencionar que a la fecha no contamos con direcciones regionales. Lo que nosotros tenemos son oficinas regionales que dependen de la División de Fiscalización de la Superintendencia, que son oficinas de fiscalización. Eso es lo que tenemos, sin perjuicio de que las oficinas regionales nos apoyan en tareas diversas que tienen que ver con otros quehaceres institucionales, dado que ellos están en la región.

Existe una resolución que delega una serie de facultades a los jefes regionales, que puede ser enviada a la Comisión, en la que se establecen cuáles son estas facultades delegadas. A mi juicio, la más importante es la facultad de instruir a la empresa sanitaria las medidas que se requieren para resolver un problema que necesita atención inmediata. Esa es la facultad básica.

Hay otros procesos, como los de otorgamiento de concesiones, los de revisión de planes de desarrollo y los tarifarios, que no están regionalizados. Hasta el año 2008, la Superintendencia no tenía oficina en todas las regiones. Este proceso es relativamente nuevo y hemos priorizado la actividad de fiscalización por parte de nuestro personal regional.

En la Superintendencia somos aproximadamente 200 funcionarios, de los cuales 60 están en las oficinas regionales. Quedo con la tarea de enviar la resolución con el detalle.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra el señor David Peralta, fiscal de la Superintendencia.

El señor **PERALTA**.- Señor Presidente, quiero aclarar que cuando la ley se refiere a las oficinas regionales, estas fueron concebidas en términos de que fueran receptoras de los reclamos de los usuarios, y para generar la posibilidad de

que la Superintendencia se acercara a la ciudadanía para conocer los problemas que le afectaban con ocasión de los servicios, y también para recibir las fiscalizaciones. No es mucho más lo que se consiguió en su momento.

Evidentemente, hoy el papel que ellos cumplen se ha ido desarrollando mucho más, incluso son calificados como fiscalizadores, de manera tal que todos los aspectos que verifiquen, que constituyen infracciones a la normativa sanitaria, como ministros de fe son ellos los que gatillan todos los procesos o las medidas instructivas u órdenes que la autoridad le debe imponer a las sanitarias.

Como acaba de explicar el superintendente, disponen de una facultad que es bastante efectiva: frente a un hecho inminente de infracción o medida urgente de adopción, ellos las pueden adoptar. No necesitan la confirmación del nivel central.

Sin embargo, por un tema más bien de tipo normativo y de restricción regulatoria, ellos no pueden dar instrucciones de tipo general, sino que están en una tarea específica, viendo un tema puntual. En todo caso, son aspectos que vamos a evaluar internamente en la organización, para ver de qué manera podemos hacer más eficiente el trabajo de las oficinas regionales y cubrir muchos más aspectos que hoy son recurrentes, porque la ciudadanía ya nos conoce más. Hay problemas que son recurrentes y que requieren de soluciones rápidas y oportunas.

Por lo tanto, evidentemente estamos preocupados por la situación de las atribuciones delegatorias, pero hasta hoy, como ha funcionado el sistema del año 2008, evidentemente tiene un papel un poco más restrictivo, pero no menor frente a situaciones de emergencia o que requieran una actuación inmediata de parte de la autoridad, para la cual ellos sí están autorizados.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra la diputada señora Yasna Provoste.

La señora **PROVOSTE** (doña Yasna).- Señor Presidente, hice la consulta respecto de los procesos que se han iniciado, a raíz de un comentario del superintendente en que señalaba que no se veía un descenso en la calidad del servicio.

De acuerdo con la información que nos entregan, de los más de cien casos de procesos que se han iniciado, más de 70 por ciento corresponden a calidad del servicio.

Entonces, me gustaría saber cuántos de esos terminan, porque una cosa es que se inicien, pero quiero saber si todos terminan. ¿O hay algunos en los cuales se desiste en un momento determinado?

Me gustaría decir, a raíz de la consulta del tema de la delegación, que prácticamente son meros buzones. Todo hay que hacerlo en el nivel central.

Asimismo, a raíz del viaje, si solo iba a exponer la superintendente, ¿por qué viajaron los otros dos funcionarios? ¿Por qué aceptan ir con gastos pagados de una empresa que ellos tienen que fiscalizar?

Por último, el diputado Lemus y usted hicieron alusión a las situaciones de estrés y de acoso laboral. Aquí recogimos del testimonio de la asociación de funcionarios. Por lo tanto, me gustaría que quien hoy tiene la responsabilidad de dirigir la Superintendencia pueda comprometer en esta comisión que se van a evitar medidas constitutivas de acoso laboral o adoptar represalias respecto de las dirigentes que han participado en esta comisión investigadora, a fin de que las dirigentes puedan tener la tranquilidad de que no van a ser víctimas de acoso laboral, y que más bien ese acoso corresponde a una gestión anterior a la del nuevo superintendente.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra el señor Gabriel Zamorano.

El señor **ZAMORANO**.- Señor Presidente, respecto de las consultas de la diputada Provoste, en cuanto al tema de los procesos de sanción, quiero señalar que todos los procesos tienen que culminar con una resolución que les da término.

La señora **PROVOSTE** (doña Yasna).- ¿No desiste? ¿No hay procesos que quedan a medio camino?

El señor **ZAMORANO**.- Lo que ocurre es que en la resolución que da término al proceso de sanción puede tener distintos términos. Es decir, el término puede ser aplicar 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.

En general, diría que la gran mayoría de los procesos culminan con una sanción, una multa pecuniaria, pero todos tienen una resolución de término, que es una resolución que finalmente resuelve el término del proceso de sanción. O sea, no hay procesos que queden en el camino.

Sí tenemos procesos en trámite, es decir, procesos que se han iniciado y que aún no han concluido, pero todos esos procesos van a terminar con una resolución de término. De mantenerse la tendencia, sería con la aplicación de una multa pecuniaria.

En cuanto al tema del viaje, me voy a referir a las preguntas del diputado Lemus y de la diputada Provoste, de por qué viajan los otros dos funcionarios si no iban a exponer; que el viaje del jefe de la División de Concesiones y del jefe de la División de Fiscalización habría sido financiado por Agbar.

Al respecto, me referiré a los antecedentes que obran en los oficios que ha entregado la Superintendencia, donde se señala que el viaje de José Luis Szczaranski y Sergio Ribera fue financiado por Agbar para asistir al seminario y pudieran informarse.

Creo que el objeto de asistir al seminario fue conocer las otras experiencias que se iban a presentar.

También entiendo, por los antecedentes, que la única persona de la Superintendencia que iba a exponer era la exsuperintendente señora Magaly Espinosa.

Los diputados Lemus y Alvarado decían que esto no se veía bien. El viaje fue en 2007. El hecho de asistir al seminario, donde se relataban experiencias internacionales, no era el problema. Lo que no se veía bien era el financiamiento de estas personas para llegar al seminario, sobre todo a la luz de los sucesos que ocurren hoy; no tanto a la luz de los hechos de 2007.

Ingresé a la Superintendencia en el 2000 y las primeras dos personas que me entrevistaron fueron justamente José Luis Szczaranski y Sergio Ribera. Los conozco, he trabajado con ellos desde ese tiempo y son personas que hacen bien su

trabajo. No tengo ninguna duda de eso.

En el caso del jefe de la División de Concesiones, José Luis Szczaranski, cumple un rol en la negociación de los procesos tarifarios. Los resultados de esos procesos tarifarios dan cuenta de esa gestión. Durante el periodo en que él no estuvo, los resultados no fueron lo mismo. O sea, no pudimos mantener los niveles tarifarios en los mismos márgenes.

Eso da cuenta de la complejidad de estos trabajos y de la necesidad de contar con los mejores profesionales para ejercer la función pública que tiene que llevar adelante la Superintendencia. Eso puedo contar de lo que conozco a José Luis Szczaranski y Sergio Ribera, de los quince años que llevo en la Superintendencia.

Por último, la diputada nos solicita un compromiso en cuanto a que no habrá acoso laboral respecto de las dirigentes de la asociación de funcionarios. Eso lo puede dar por descontado.

Quiero también referirme a las situaciones de eventual acoso que contaron nuestras dirigentes de Anfusssa.

En particular, antes de mi nombramiento de superintendente transitorio y provisional era jefe de la Unidad Ambiental de la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Me tocó ser jefe directo de Jacqueline Torres, presidenta de la Asociación de Funcionarios. Por lo tanto, con ella he tenido, durante todo este tiempo, una relación diaria de trabajo. Ella es una excelente profesional, es clave dentro de nuestro equipo de trabajo, y está a cargo de procesos que son muy importantes. Una de las cosas de las que me he preocupado personalmente, durante el periodo en que he sido jefe directo, es que el trabajo que se le asigne le permita desempeñar su función sindical. Eso lo hemos conversado.

Incluso, a pesar de que los dirigentes gremiales pueden eximirse del proceso de calificación de personal, ella ha pedido expresamente ser incluida en dicho proceso, porque le interesaba la retroalimentación que yo le pudiera dar respecto de su trabajo.

En todas estas retroalimentaciones, que son al menos tres, y en otras conversaciones que hemos tenido, he estado

preocupado de que el trabajo que se le asigne no la abrume en términos de no poder cumplir su función.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Señor Zamorano, preferiría que no personalizara, sino que más bien hable en general respecto de sus trabajadores.

El señor **ZAMORANO**.- Muy bien.

En la comisión se refirieron al episodio de las cámaras, que me tocó presenciar, porque trabajaba a dos puestos de distancia de la presidenta de la asociación. El objetivo de esas cámaras no era otro que la seguridad. Las cámaras estaban a la vista. No se encontraban escondidas ni ocultas. Se instalaron para que cumplieran una función de seguridad.

En el caso de la cámara aludida, apuntaba hacia una puerta que da acceso a las oficinas de la Superintendencia que nosotros ocupamos en calle Miraflores N° 130, piso 10, y estaba a la vista. Como son módulos, y no oficinas cerradas, la persona que instaló la cámara la puso arriba. Finalmente, la cámara nunca funcionó porque esa misma semana se hizo una reunión para explicar la situación y todo el tema.

Desde la perspectiva que me tocó participar y visualizar, dado que yo también formaba parte del mismo espacio de trabajo donde se instalaron esas cámaras, quiero señalar que en ningún caso la intención era grabar a las personas que estaban trabajando.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Le pido que también informe sobre el trabajo de las empresas relacionadas, que no se ve reflejado en la baja de las tarifas de los usuarios.

El señor **ZAMORANO**.- De acuerdo. Me queda por contestar una consulta del diputado Lemus referente a Pichidanguí.

Me comprometo a enviarles un informe, porque es mucho el trabajo que se ha hecho sobre el tema de Pichidanguí. Hace un par de semanas estuvimos reunidos con la comunidad, dando cuenta de todo ese trabajo, así que haremos entrega de un reporte a la Comisión.

Además, se consultó sobre el tema de los servicios no regulados. Aquí hay que hacer dos distinciones, porque se mencionaron algunos servicios que en realidad son de empresas relacionadas y otros de servicios no regulados.

En el caso de los servicios no regulados, los que importan

desde el punto de vista de la legislación y del proceso de tarificación en particular, son aquellos servicios no regulados que comparten infraestructura con los servicios regulados. Por ejemplo, hablamos 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. 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. Es una situación que está normada, como la entrega de agua potable a sectores rurales a través de convenios en virtud del artículo 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, las preocupaciones de la superintendencia son dos, básicamente. La primera, que el servicio no regulado no puede afectar al servicio regulado. O sea, la empresa debe tener la capacidad y la infraestructura suficientes para otorgar el servicio regulado en condiciones plenas y satisfactorias.

Entonces, no es admisible, por ejemplo, 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. Deberá contar con una infraestructura que le permita dar cuenta de los dos servicios, si es que quiere prestar un servicio no regulado.

Hay un primer elemento que tiene que ver con cautelar la calidad del servicio. El servicio no regulado no puede afectar la calidad del servicio regulado.

El segundo tema 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.

No tengo el detalle -también podríamos entregarlo- respecto de algún proceso tarifario. Por ejemplo, al haber convenios de riles se hace todo un trabajo para calcular un descuento

que viene a rebajar las cuentas de los usuarios. Está la metodología, la empresa hace un cálculo, la Superintendencia hace el suyo, y como todo elemento del proceso tarifario de objeto de discrepancia, eventualmente un fallo de una comisión de peritos, pero sí está el concepto instalado de descuentos por los servicios no regulados que comparten infraestructura.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Es inevitable el hecho de que siempre tengan que compartir la infraestructura de las plantas físicas. Es raro que se hagan cosas extras porque es de un mismo servicio. Son servicios paralelos, no regulados.

Ahora bien, cuando hacen esas negociaciones, ¿eso impacta significativamente en la cuenta de los usuarios?

El señor **ZAMORANO**.- Señor Presidente, habría que ver los casos particulares. Por ejemplo, el caso de Aguas Andinas y Alto Maipo, donde se iba a compartir un activo, a propósito de un proyecto que empiece a ser multipropósito en términos de lo que es la producción de agua potable y la generación de electricidad, en ese caso 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. Ese es uno de los criterios.

Ahora, este tema es bien complejo desde el punto de vista de lo que permite la legislación y lo que la superintendencia logra instalar en las bases de los estudios tarifarios. En muchos de los casos las empresas reclaman estos criterios, son siempre muy discutidos.

Entonces, ahí tenemos una de las áreas en la que esperamos mejorar y establecer criterios más estables.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- ¿Podríamos conocer detalles sobre la migración de los funcionarios?

El señor **PERALTA**.- Señor Presidente, legalmente hay una prohibición para los funcionarios fiscalizadores de migrar hacia los servicios fiscalizados en un período de seis meses. Obviamente, esta prohibición se aplica a los funcionarios directivos, incluso por un período de tres meses.

En la práctica, todos sabemos que el efecto jurídico que puede tener este incumplimiento no está muy definido. Lo concreto es que esto no ocurre frecuentemente. No es un tema

recurrente.

En las empresas hay una suerte de *fair play*, en términos de que no se recibe a los funcionarios que migran de las empresas, salvo que haya transcurrido un tiempo razonable que supere los seis meses.

Se han dado casos, pero no es muy recurrente, pero cuando han ocurrido, por un principio de *fair play*, se les pide a las sanitarias que traten de no capturar a funcionarios que se han ido recientemente. No ocurre frecuentemente, pero hay casos, aunque en veinticinco años que haya pasado en dos o tres casos no es relevante.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Luis Lemus.

El señor **LEMUS**.- Señor Presidente, me tuve que ausentar de la sesión por un momento. ¿Qué paso con la señora Magaly Espinosa?

El señor **ALVARADO** (Presidente).- La versión del señor Zamorano es que le está entregando las funciones. No está trabajando.

Tiene la palabra el señor David Peralta.

El señor **PERALTA**.- Señor Presidente, quiero aclarar que la Superintendencia no ha estado ajena al análisis que se hace del comportamiento regulatorio del sector y de la normativa que la rige. No es un tema ajeno a la superintendencia.

Todas las inquietudes que han manifestado también son preocupaciones de la Superintendencia, por el conocimiento que tiene sobre la materia respecto de identificar las problemáticas en el ejercicio de esta normativa, tanto de nuestra parte como la relación con los usuarios y su participación en distintos procesos.

En el ministerio canalizamos todas las inquietudes que se han manifestado en todos estos ámbitos; están plasmadas. No somos un ente ajeno al tema. Siempre hemos seguido los conductos regulares, y cada vez que las autoridades, tanto del Poder Legislativo como del Poder Ejecutivo nos han hecho un planteamiento, hemos estado dispuestos a colaborar, participar e impulsar aquellas materias que consideren que son necesarias, aportando la experiencia y conocimiento que tenemos sobre el tema.

Quiero destacar lo que señaló el superintendente, y está en el informe, que nosotros tenemos una voz en la materia, pero la debemos canalizar a través de los mecanismos regulares, dada nuestra ubicación orgánica.

El señor **LEMUS**.- ¿Elaboraron respuestas a documentos?

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra el señor David Peralta.

El señor **PERALTA**.- Efectivamente, hemos trabajado todos los temas que de alguna manera están involucrados en el ámbito regulatorio y hay propuestas.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Luis Lemus.

El señor **LEMUS**.- Señor Presidente, sería bueno tener conocimiento de esos temas.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Como tenemos tiempo para llevar a cabo otras sesiones, el señor Peralta puede quedar invitado para que nos entregue los informes.

El señor **LEMUS**.- Señor Presidente, podemos invitarlo con el ministro.

El señor **PERALTA**.- Señor Presidente, quiero hacer presente que tenemos que seguir el conducto regular. Tenemos la información, hemos trabajado y contamos con varias propuestas en el ámbito reglamentario. Algunas se han entregado y las podemos compartir, porque ya las conoce el ministro. Otras son del ámbito legal, las tenemos ahí, y hay una decisión política que depende del momento en que se desarrollen o no.

Reitero que debemos seguir el conducto regular. Si ustedes lo hacen a través del ministerio, vamos a venir a colaborar y opinar sobre el tema que nos soliciten.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Muchas gracias.

Recuerdo a los señores diputados que la próxima sesión es el viernes 11 de diciembre, en Ovalle.

El martes 15 sería la última sesión ordinaria, para la cual propongo invitar al profesor Michael Hantke y a representantes de Esval.

¿Habría acuerdo?

Acordado.

Por haber cumplido con su objeto, se levanta la sesión.

-Se levanta la sesión a las 17.00 horas.

ALEJANDRO ZAMORA RODRÍGUEZ,
Redactor
Coordinador Taquígrafos Comisiones.