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 9ª, Especial, celebrada el día viernes 11 de diciembre de 2015.

Se abrió a las 09:15 horas.

SUMARIO:

- Exponen diversos invitados, en sesión especial celebrada en la ciudad de Ovalle.

I.- PRESIDENCIA.

Presidió el diputado señor Miguel Ángel Alvarado.

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

II.- ASISTENCIA.

Asistieron los/as diputados/as integrantes de la Comisión, señores Miguel Ángel Alvarado, Sergio Gahona, Luis Lemus y Matías Walker.

El diputado señor Christian Urízar fue reemplazado por el diputado señor Raúl Saldívar.

III.- INVITADOS.

Asistieron en calidad de invitados el señor Intendente de la IV Región de Coquimbo, don Claudio Ibánez; el señor Gobernador de Choapa, don Alex Trigo; el señor Seremi de Salud (s) de la IV Región de Coquimbo, don Herman Cifuentes; el señor Alcalde de Ovalle, don Claudio Rentería; el señor Jefe de la Oficina Regional de Coquimbo de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), don Erick Chulak; el señor Gerente Regional de la Empresa “Aguas del Valle”, don Andrés Nazer; la señora Presidenta de la Unión Comunal Rural de Ovalle, doña Rosa Angel; y la señora Patricia Marín.

IV- <u>CUENTA</u>.

- Se da cuenta de lo siguiente:

1.- Oficio n° 390 de la Secretaría General de la Cámara de Diputados, por el cual informa que la Comisión de Régimen Interno y Administración, en sesión de fecha 25 de noviembre de 2015, declinó autorizar los gastos y órdenes de servicios por concepto de grabación por el canal de televisión de la Corporación para la sesión especial que esta Comisión se celebra hoy vienes 11 de diciembre en esta Gobernación.

2.- Oficio n° 1236 del Seremi de Salud Región de Coquimbo, señor Rosendo Yáñez Lorca, por el da respuesta a oficio n° 017 de esta Comisión Investigadora, referente a las actividades de fiscalización dentro del programa de vigilancia regional de agua potable y la inspección de las fuentes de captación de agua y toma de muestras para determinar la calidad química del agua obtenida en dicha captación y en las plantas de producción.

3.- Correo electrónico del señor Michael Hantke, por el cual expresa sus excusas al no poder asistir a la sesión ordinaria de fecha 15 de diciembre de 2015 por compromisos contraídos con anterioridad y manifiesta su interés de asistir a una próxima sesión.

V.- <u>ACUERDOS</u>.

- La Comisión acordó lo siguiente:

1) Solicitar al Intendente de la Región de Coquimbo copia de las actas de los Comités de Operaciones de Emergencia (COE), correspondientes a marzo y julio de 2015.

2) Solicitar al Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), que informe acerca del estado en que se encuentra la demanda colectiva iniciada mediante la denuncia de un grupo de pobladores en contra de la empresa Aguas del Valle, en razón del corte masivo de suministro de agua experimentado en la comuna de Ovalle durante julio de 2015.

3) Oficiar al señor Intendente de la Región de Coquimbo y a Carabineros de Chile, consultando en qué momento la Empresa Aguas del Valle solicitó protección policial, durante la emergencia hídrica experimentada durante julio de 2015.

4) Solicitar al SERNAC que remita copia de la propuesta compensatoria planteada por la Empresa Aguas del Valle, en el proceso de

mediación actualmente vigente entre dicha empresa y pobladores de Ovalle, con ocasión de la referida demanda colectiva originada en la emergencia hídrica experimentada durante julio de 2015, o en su defecto, informe respecto a los efectos y eventuales alternativas de solución, al tenor de lo antes señalado.

5) Oficiar al señor Secretario Regional Ministerial (SEREMI) de Salud de la Región de Coquimbo, don Rosendo Yáñez, para que emita su opinión respecto al brote de norovirus verificado en la provincia de Ovalle durante septiembre de 2013.

****

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 17:25 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 LA DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN LA REGIÓN DE COQUIMBO

Sesión 9ª, celebrada en viernes 11 de diciembre de 2015, de 9.15 a 17.24 horas.

VERSIÓN EXTRAÍDA DE AUDIO

TEXTO LITERAL

Preside el diputado señor Miguel Ángel Alvarado.

Asisten los diputados señores Sergio Gahona, Luis Lemus, Raúl Saldívar y Matías Walker.

Concurren como invitados el intendente de la Región de Coquimbo, señor Claudio Ibáñez; el gobernador de Choapa, señor Álex Patricio Trigo; el alcalde de Ovalle, señor Claudio Rentería; el seremi de Salud de Coquimbo, señor Herman Cifuentes; el jefe de la Oficina Regional de Coquimbo de la SISS IV Región, señor Erick Chulak Yáñez; el fiscal señor Peralta; la presidenta de la Unión Comunal Rural de Ovalle, señora Rosa Ángel; los representantes de la junta de vecinos Teresa Marín; el gerente regional de la Empresa Aguas del Valle, señor Andrés Nazer Vega, y el gerente general Aguas del Valle, señor José Luis Murillo.

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 7ª se declara aprobada.

El acta de la sesión 8ª queda a disposición de los señores diputados y de las señoras diputadas.

El señor Secretario dará lectura a la Cuenta.

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

El señor **ALVARADO** (Presidente).- En nombre de la Comisión, les doy la bienvenida a nuestros invitados.

En primer lugar, quiero dar las gracias al señor Secretario por las gestiones realizadas para celebrar esta sesión especial en la ciudad de Ovalle, cosa que no es habitual. Está en el ánimo de cada uno de los parlamentarios demostrar la labor legislativa que realizamos y una pequeña cuota sobre la descentralización.

La presente sesión tiene por objeto recibir a diversas autoridades de la región y a otros invitados, con el objeto de que expongan respecto de las materias contenidas en el mandato que dio origen a la Comisión.

Se encuentran invitadas las siguientes personas:

El intendente de la Región de Coquimbo, señor Claudio Ibáñez González; el gobernador subrogante de la Provincia de Limarí; el gobernador de Choapa, señor Alex Trigo; el secretario regional ministerial de Salud de Coquimbo, señor Rosendo Yáñez; el alcalde de Ovalle, señor Claudio Rentería Larrondo; el alcalde de Vallenar, señor Cristián Tapia; el alcalde de Illapel, señor Denis Cortés Vargas; el jefe de la oficina regional de Coquimbo SISS IV Región, señor Erick Chulak Yáñez; el gerente regional de la empresa de Aguas del Valle, señor Andrés Nazer Vega; la presidenta de la Unión Comunal Urbana de Ovalle, señora Patricia Alfaro Castillo, y la presidenta de la Unión Comunal Rural de Ovalle, señora Rosa Ángel.

En primer lugar, tiene la palabra el intendente de la Región de Coquimbo, señor Claudio Ibáñez, a quien nuevamente agradezco su concurrencia.

El señor **IBÁÑEZ**.- Señor Presidente, junto con agradecer la invitación, quiero valorar que la Comisión haya tomado la decisión de sesionar en la región de Coquimbo, capital de la provincia de Limarí, la cual fue duramente afectada durante el mes de julio a raíz de la discontinuidad del servicio especial de aguas. Como sabemos, ello aconteció el lunes 13 de julio.

Debo señalar que asumí en el cargo el 14 de julio; por lo tanto, como intendente de la Región de Coquimbo, me tocó vivir ese episodio como el primero de mi gestión a cargo de la región, por lo cual pude apreciar, en primera instancia, el cumplimiento de la legalidad del servicio, además de los

grados de turbiedad del agua, los cuales se expresaron durante un período de doce días.

Las precipitaciones registradas en esa fecha fueron anunciadas ampliamente por las autoridades, tanto a nivel regional como nacional. Por consiguiente, se cumplieron los pronósticos determinados por las autoridades meteorológicas en cuanto a la fecha, intensidad y agua caída.

Por ello, desde el momento en que asumí el cargo, adoptamos todas las medidas de precaución. Incluso, nos correspondió apreciar que una empresa que presta ese tipo de servicios debe garantizar la adopción de todas las medidas, especialmente ante la advertencia efectuada a través de todos los medios meteorológicos y de comunicación en función de cautelar el mejor servicio a todos los usuarios. Me parece que es un principio fundamental de una empresa que atiende los servicios básicos, especialmente aquellos de afectación a la población en general, garantizar tanto la accesibilidad como también la calidad del agua potable.

En vista de esa contingencia, producto de que no estaba garantizado el abastecimiento y la calidad de la misma, este episodio generó 48 horas de una suspensión total de los servicios; además, hubo diez días adicionales en donde no se garantizó la calidad del servicio, porque había turbiedad en el agua y no estaba apta para el consumo humano.

En tal caso, nos parece que las empresas deben extremar su trabajo de despliegue para supervisar y monitorear la distribución del agua potable en la comuna de Ovalle, como en cualquier otra localidad de la región.

Bajo este esquema, lo que instruyó el gobernador de la provincia de Limarí es que se constituyera de inmediato el Comité Operativo de Emergencia, lo cual aconteció. De alguna manera, el comité funcionó durante todo el período de emergencia, coordinando todas las acciones, tanto el seguimiento, como el monitoreo diario, la revisión de las medidas de mitigación y actuación de cada servicio en base a las competencias.

Desde ese minuto, estuvimos en contacto permanente con el gobernador y también con la empresa, a fin de presionar por la pronta solución de la situación.

Cabe señalar que, al final del proceso de estos acontecimientos que afectaron de manera notable a la comunidad de Ovalle, sostuvimos algunas reuniones. El 22 de julio reunimos a la Comisión Regional de Sequía y a la exsuperintendenta de Servicios Sanitarios, señora Magaly Espinoza, con quien además habíamos conversado en dos o tres oportunidades para pedirle todos los antecedentes al respecto. En aquella ocasión, ella expuso acerca de todas las medidas previas que se habían adoptado y qué tipo de fiscalizaciones habían realizado producto de un conjunto de eventos que habían acontecido anteriormente, con algunas deficiencias que había presentado la empresa Aguas del Valle, por varios episodios anteriores. Planteó que acontecieron varios eventos durante los últimos cinco años en la concesión de la empresa sanitaria Aguas del Valle como, por ejemplo, un evento de turbiedad en el sistema en Illapel, antecedentes que ya habían sido requeridos.

Además, el informe señaló una turbiedad en el sistema de Illapel, en junio de 2010, que afectó a 7.700 personas; un corte de agua en la ciudad de Ovalle, en diciembre del 2012, que afectó a 26.400 personas; un evento de norovirus en Ovalle, en septiembre de 2013, que afectó a 26.400 personas; roturas en las aducciones en La Serena en los años 2010, 2012 y 2015 que afectaron a 45 mil personas; errores de facturación en Tongoy, Guanaqueros y Coquimbo, que afectó a 2 mil personas en el período 2014; un corte de agua en Illapel, en enero de 2015, que afectó a 4.700 personas; un corte de agua en La Serena, en marzo de 2015, que afectó a 7.700 clientes, y el último episodio de corte y turbiedad, en julio de 2015, en Ovalle, que afectó a 26.400 personas.

La empresa de Aguas del Valle nos puso a disposición el plan de inversiones, tanto de las obras consideradas para el plan de desarrollo -porque fue lo que le pedimos- y el plan de sequía y, de alguna manera, el cronograma de obras necesarias para asegurar el continuo abastecimiento a toda la población urbana bajo la concesión de la empresa.

Esa misma jornada tuvimos una reunión con los consejeros regionales, con la empresa Aguas del Valle y con el equipo de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, para acelerar la

gestión de inversiones y para asegurar que nunca más acontezca este tipo de situaciones.

Durante ese período tuvimos reuniones diarias con Aguas del Valle, lo que derivó en la instalación de filtros, que terminaron de manera definitiva con estos episodios. La instalación de dichos filtros en la fase final del proceso implicó traer un equipamiento más o menos importante desde la sede de la empresa sanitaria en Valparaíso. En un plazo de poco más de 24 horas, terminó con el problema del agua potable, transformándola en apta para el consumo humano, porque presentaba niveles de turbiedad.

De alguna manera, como gobierno tomamos varias acciones. Las medidas y acciones que se tomaron ante el incumplimiento de la empresa fueron, en primer lugar, 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 garantizaría la fuente de abastecimiento a través de drenes.

En segundo lugar, desde la constitución del COE, desarrollamos diferentes acciones de parte de los servicios públicos. Solicitamos a la Superintendencia de Servicios Sanitarios 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. Esa fue una medida para enfrentar la contingencia de parte de nuestro gobierno, que tuvo relación con la reposición del abastecimiento a las 48 horas, pero no así la calidad. Debemos asegurar que el agua suministrada sea de calidad, por lo tanto, la Superintendencia hizo tomas de muestras a los camiones aljibes para ver si esta contaba con la calidad requerida.

Diariamente se controlan 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. Asimismo, se inició una investigación correspondiente a este evento. Se reforzó el equipo de fiscalización en terreno con profesionales del nivel central. Justamente, llamé a la superintendenta para aumentar la cantidad de mecanismos de supervisión para ver

cómo iba evolucionando la calidad del agua.

Por su parte, 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. La Seremi de Salud inició un sumario administrativo en contra de la empresa Aguas del Valle.

Se realizaron otras acciones como la de 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 debemos asegurar la protección de la salud de los sectores más vulnerables que son más sensibles a esta situación.

Se convocó a una sesión especial de la Comisión Regional de Sequía, para la cual citamos a la superintendenta 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, citamos a otra subcomisión regional sanitaria en que, además de citar a los consejeros y a la superintendencia, citamos al presidente de Econssa. En ella, los consejeros regionales manifestaron su preocupación por los reiterados incumplimientos. En la misma época se planteó constituir la comisión investigadora. Nosotros también oficiamos 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.

Fui muy enfático con Aguas del Valle cuando les pedí que nunca más ocurriera una situación de esta naturaleza. Por eso presentaron un plan de inversiones muy detallado.

Con esas nuevas inversiones, al menos con las iníciales, que fueron de reposición, nos 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, presentaron un plan de

inversión preocupante por los precios futuros que se pueden ver reflejados en las tarifas de los consumidores. Presentaron, por ejemplo, un proyecto de inversión para una planta desalinizadora por más de cuarenta millones de dólares, planta que alguien la paga. Por lo tanto, 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.

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

Durante el mismo período, como autoridades regionales y provinciales, fiscalizamos y verificamos la instalación de los filtros en las plantas de impulsión de agua por el sistema de Ovalle.

Asimismo, oficiamos la tramitación de la autorización de la construcción de nuevos pozos en el río Limarí con cargo al decreto de escasez hídrica. Con la Seremi de Obras Públicas apoyamos al ministro de Obras Públicas para que autorizara la construcción de estos pozos, que permitirán un mejor flujo y abastecimiento del agua ante este 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 nos apoyó 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. En nuestro rol de autoridad regional debemos garantizar el abastecimiento, la calidad, la cantidad y las condiciones adecuadas del agua, elemento esencial para el consumo humano.

Tenemos que proteger la salud humana. Por tanto, es impresentable que existan situaciones de esa naturaleza; las

inversiones son necesarias.

También establecimos 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.

Además, solicité al presidente de la empresa Esval 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. El 3 de agosto me comuniqué con el presidente del directorio y con el gerente de Aguas del Valle, oportunidad en que les solicité adoptar medidas preventivas.

A raíz de lo ocurrido en julio, y teniendo en cuenta que se advertía la proximidad de vientos en agosto, conversamos con todas las autoridades de Aguas del Valle para que adoptaran medidas y no se repitiera una situación de esa naturaleza, ya que se anunciaban vientos y lluvias. Bajo ninguna perspectiva queríamos que se reiteraran situaciones como las vistas en julio. Por ello, solicitamos tomar medidas preventivas frente a los pronósticos meteorológicos, que anunciaban lluvias a partir del 6 de agosto. Sostuvimos cuatro o cinco reuniones con las autoridades de Aguas del Valle, en las que les exigimos que nos presentaran planes preventivos. El 4 de agosto convoqué al COE (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.

Los resultados vistos con posterioridad fueron los que hubiésemos esperado siempre, que los problemas de esa naturaleza, generados por lluvias, vientos o terremotos, se resolvieran a la brevedad posible. Desde nuestro punto de vista, no es presentable que una empresa deje de prestar por más de 12 días un servicio tan básico como el agua potable para consumo humano.

De alguna manera eso se ha revertido. Sin embargo, hay antecedentes a la vista y procesos sancionatorios que he solicitado a los organismos pertinentes, como las superintendencias, que son los encargados de regular,

fiscalizar y sancionar a los entes bajo su competencia. En este caso se añade la Seremi de Salud, en atención a que se tratan materias de salud humana.

En términos gruesos, esas son algunas acciones que hemos impulsado durante este periodo. No obstante, es fundamental señalar que para nosotros 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, tienen que acceder a los servicios básicos en condiciones dignas. No puede acontecer este tipo de situaciones.

También exigimos que se garantice el acceso al agua potable de manera permanente, tanto en calidad como en cantidad, tomando siempre las medidas preventivas. Por eso los planes de inversión y mitigación son tan importantes, y así lo ha entendido la compañía.

Considero que los servicios básicos, y el suministro tanto de agua como de energía, son aspectos esenciales. En virtud de ello, también hemos solicitado a la empresa de energía Conafe que cumpla con los estándares que estamos pidiendo, ya que, frente a eventos de la naturaleza 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. En consecuencia, también hemos solicitado planes y medidas de mitigación a Conafe.

No me parece que debamos concentrarnos solamente en el agua. Por ello, considero que el objeto de esta Comisión también podría extenderse a la posibilidad de velar por la regularidad en el suministro eléctrico, en consonancia con lo que estamos haciendo actualmente, que es solicitar y fiscalizar a través de los órganos pertinentes, como la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y la Seremi de Energía, que Conafe cumpla con los estándares y con la rigurosidad en el abastecimiento eléctrico. Esos episodios influyen de manera determinante en la pronta resolución de emergencias y en la accesibilidad del agua en los sectores

rurales.

Actualmente, eso no está resuelto con los planes de inversiones que se están desarrollando, porque el sistema eléctrico es muy vulnerable, especialmente en lo que concierne al abastecimiento de agua potable rural. Ese ámbito no forma parte de esta Comisión Investigadora, pero la empresa Conafe también tiene responsabilidad en los sistemas de accesibilidad de agua para consumo humano en los sectores rurales, que son altamente vulnerables, y nosotros necesitamos el cumplimiento de compromisos para contar con un suministro con la calidad por la cual se está pagando.

Si bien deben existir los procesos sancionatorios y las multas, nosotros preferiríamos que esto no fuera necesario, porque aspiramos a que en las empresas no se cometan errores; o, si ocurren situaciones de emergencia, que estas sean resueltas a la brevedad posible. Es por eso que, además de Aguas del Valle, también agregamos la situación acontecida con la empresa Conafe. Es algo que no debe volver a ocurrir y para eso requerimos que se hagan las inversiones necesarias, con tiempo y además con oportunidad. Como gobierno hemos solicitado explicaciones permanentes a la empresa.

También estamos preocupados por los planes de inversión en materia de desalación, porque de alguna manera también puede afectar la tarifa futura, pudiendo llegar incluso hasta duplicar los precios para los consumidores.

Por tanto, nuestra preocupación radica en la capacidad que tenemos como gobierno para solucionar estos problemas y en informarles lo que estamos haciendo actualmente, no solo para resolverlos de manera estructural y permanente, a través de las inversiones necesarias, sino abarcando también las tarifas, es decir, en cómo afecta de manera no tan relevante ni estructural, porque de alguna manera vamos a poner también en riesgo a los sectores más vulnerables de la población.

Ese es un tema que está hoy en el debate y creo que también es el punto que debemos abordar.

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

Tiene la palabra el diputado señor Sergio Gahona.

El señor **GAHONA**.- Señor Presidente, agradezco en primer

lugar la presencia del señor intendente y además que se haya desplazado hasta Ovalle para tener esta conversación, ya que sabemos lo valioso que es su tiempo.

Esta Comisión Investigadora, más que investigar la responsabilidad de la empresa Aguas del Valle, que no es lo que nos corresponde, tiene por objeto investigar la actuación de las autoridades de gobierno o de los servicios públicos frente a esta crisis del agua potable, que no solo se limita a lo ocurrido en julio de este año en Ovalle, sino también en los últimos días de marzo en La Serena y a una serie repetitiva de hechos que han provocado problemas y trastornos en el consumo de agua potable para la ciudadanía.

Señor Presidente, desde esa perspectiva, felicito por su intermedio al señor intendente, ya que su presentación se basa en sus propias actuaciones y en las del gobierno en esta materia, y no necesariamente en el cuestionamiento a otros actores. En consecuencia, agradezco la consideración que ha tenido.

Respecto de lo mismo, me gustaría conocer desde su perspectiva el análisis crítico del funcionamiento del Comité Operativo de Emergencias (COE), establecido no solo para la crisis aquí en Ovalle, sino también en la Serena, en marzo -sé que usted no era intendente en marzo, pero me imagino que hay una continuidad del Estado y, por lo tanto, una evaluación del tema-, respecto de la coordinación efectiva de los gobernadores provinciales en estas materias. También quiero saber qué posibilidad tenemos de que nos sean remitidas las actas de esos comités operativos de emergencias con el detalle de los asistentes, los acuerdos, sobre todo los seguimientos y el cumplimiento a esos seguimientos. Usted hizo un detalle de los acuerdos, y por eso me gustaría tener las actas.

Voy a plantear una situación puntual de potencial descoordinación, a propósito de las propias palabras de la empresa Aguas del valle en alguna oportunidad, producto de los incidentes ocurridos en marzo, en la ciudad de la Serena, que tenían que ver, por lo menos, en lo que a mí respecta, con un juicio crítico de la actuación de la empresa, independiente de la fuerza mayor, sino fundamentalmente

relacionado con la capacidad de estar preparados para enfrentar una emergencia de la empresa sanitaria, como la ocurrida en el sector de La Antena, donde los camiones aljibe no llegaron a sus destinos de entrega de agua potable producto de que fueron abordados por los pobladores. La empresa Aguas del Valle se quejaba de que no había seguridad, lo que revela una falta de coordinación con el responsable de la seguridad, en este caso, el gobernador provincial, independiente de lo que a Carabineros de Chile le compete en términos operativos.

Al respecto, me gustaría saber cuál fue la actuación en términos de orden público, que asegurara que los camiones aljibes llegaran a su punto de destino, sobre todo por los incidentes ocurridos en la Serena.

Respecto de los monitoreos diarios, ¿cómo se comunicó a la ciudadanía? Este es otro tema relevante. Por ejemplo, en el evento de la bajada de la Quebrada de Marquesa se llegó a alarmar a la población. Se decía que esa bajada de quebrada traía una serie de contaminantes producto de las faenas mineras del sector, lo que provocó cierto pánico, sobre todo porque no se tenía claridad de lo que realmente ocurría. Recordemos que la información concreta la tuvimos después de 12 horas de haber surgido el rumor. ¿Cómo evaluaron y coordinaron ese tipo de materias?

Finalmente, quiero saber cuál es su juicio sobre la actuación de Aguas del Valle en los últimos eventos ocurridos no solo en Ovalle, a lo menos en 2015. Quiero saber si efectivamente hubo mejoras respecto de actuaciones anteriores y si con nuevos incidentes de igual o mayor magnitud ha habido un comportamiento distinto de parte de la empresa.

También quiero saber cómo evalúa usted que muchas de las decisiones –y si eso ha cambiado en este último tiempo- que debe tomar la empresa Aguas del Valle son tomadas centralizadamente por Esval, en Valparaíso, lo que retarda y afecta gravemente el funcionamiento operativo de la empresa sanitaria acá, en la región de Coquimbo.

Esas son mis preguntas.

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

El señor **WALKER**.- Señor Presidente, quiero saludar al intendente y agradecerle su exposición. También quiero saludar a todos los invitados, al concejal de Ovalle, señor Raúl Tello, y a nuestro gobernador suplente.

Efectivamente, lo que señala el diputado Gahona es cierto. La Cámara de Diputados fiscaliza los actos de gobierno e, indirectamente, con ello queremos fiscalizar a la empresa Aguas del Valle. No es que sea un subterfugio, sino que se trata de un tema de preocupación ciudadana.

En el sentido de lo que significa la fiscalización de la actuación de los órganos del Estado, quiero preguntar particularmente por el Sernac. En su momento, nos reunimos con el director nacional del Sernac, señor Ernesto Muñoz. Le llevamos cientos de firmas que reunieron las juntas de vecinos de Ovalle en reclamo ante la actuación de Aguas del Valle. Pedían que se iniciara una demanda colectiva por parte del Sernac, sin perjuicio de otra demanda colectiva que habría sido interpuesta con un abogado por algunos vecinos de Ovalle y que gatilló también este proceso.

Lo que nos dijo la directora regional del Sernac en ese momento fue que el Sernac regional iba a acompañar ese proceso. Lo que nos explicaron el director nacional y la directora regional del Sernac fue que ya se había iniciado un proceso de demanda colectiva contra la empresa Aguas del Valle a raíz del tema del norovirus, en 2013; a raíz de otros cortes de agua en Illapel, La Serena y Coquimbo, y también por un expediente por mala calidad del agua en Ovalle, el año pasado. Tuvimos muchos episodios de aguas de un color que denotaba un problema de calidad y de cloración.

Por eso, quiero preguntarle, desde el punto de vista de la región, cómo se ha acompañado ese proceso del Sernac. Si usted no tiene la respuesta ahora -a lo mejor, no tiene por qué tenerla-, podría instruir a la directora regional para hacerlo, porque lo que nos explicaron el director nacional y la directora regional fue que ya se había iniciado el proceso de demanda colectiva, y que lo que podía hacer el Sernac ahora, con esos nuevos antecedentes de corte de agua, era pedir una ampliación de la demanda colectiva ya iniciada originalmente. También nos dijeron que, a raíz de eso mismo,

se había iniciado un proceso de mediación colectiva.

Usted sabe que el Sernac puede proponerle bases de acuerdo o bases de compensación a los usuarios, independientemente de las compensaciones que ordenó la Superintendencia y que son irrisorias. Ese es uno de los temas que vamos a ver después, porque hablamos de 150 pesos; este es el orden de los descuentos que se efectúa. El diputado Lemus recordará que el Sernac ya determinó una compensación en un proceso de mediación colectiva a propósito de unos cortes de agua en Illapel. A partir de este hecho, le quiero preguntar en qué etapa está el proceso en cuestión en la región. Tal vez, el proceso de mediación colectiva fue declarado fallido y no lo sabemos, pero es importante para los vecinos tener claridad respecto del punto. Si usted, a lo mejor, no tiene la respuesta podría requerir a la directora regional del Sernac para conocerla.

Respecto de lo que señala el diputado Gahona -solo para complementar el oficio que solicita el diputado, si él y el resto de la comisión lo tiene a bien-, me tocó participar en el Comité Operativo de Emergencias y recuerdo que Carabineros señaló que la gran dificultad que tuvieron ellos y, en general, las fuerzas de orden público para garantizar la seguridad y el abastecimiento de los distintos vecinos en camiones aljibes en condiciones de seguridad, fue que la propia empresa no informó los puntos de distribución.

Entonces, para ser justos y para que la información sea completa, si me permite el diputado Gahona, le propongo complementar el oficio para que las Fuerzas de Orden Y Seguridad puedan clarificar en qué momento tuvieron el requerimiento de la empresa Aguas del valle para el apoyo en seguridad para la distribución de agua en los camiones aljibes.

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

El señor **LEMUS**.- Señor Presidente, en primer lugar, quiero saludar al intendente de la región, señor Claudio Ibáñez, y a todas las autoridades que nos acompañan.

Cuando suceden eventos de esta naturaleza, me gustaría saber si en las reuniones que mantuvo con el COE (Comité de

Operaciones de Emergencia) y si de la información que pudo recabar de la superintendencia, ¿había algún indicio o informe que indicara que esto podría llegar a ocurrir en la zona?

Lo consulto para saber si existe algún tipo de responsabilidad de algún organismo público, dado que es el ámbito en cual podemos investigar. Si no tuviera esa información, me gustaría saber, ya que usted conoce el lugar y tiene la información, si esto era evitable o fue un evento en donde pusimos la mejilla y nos pegaron.

Para ser franco, en Illapel vivimos un evento bastante parecido, pero absolutamente evitable. En este caso, la sequía llegó a tal grado que Aguas del Valle empezó a tomar aguas superficiales, que no le correspondían. Lo importante es que al final se terminó con ese tipo de compras.

Por lo tanto, es un tema que requiere mayor precisión. Además, en las condiciones actuales, quiero saber –repito- si el evento era evitable o si puede volver a repetirse, lo cual sería poco comprensible por la población si pensamos nuevamente en cortes y días sin servicio.

Por otra parte, se hizo referencia a la desalinización del agua y a la posibilidad de instalar tal tecnología. Entiendo que la empresa había propuesto una fórmula de esa naturaleza. Además, el gobierno regional, incluido el Gobierno, está evaluando la posibilidad de instalar plantas desalinizadoras en la región.

¿Podemos hablar de costos y de qué otro tipo de instrumento se puede utilizar? Lo consulto porque el agua, en general, tiene un subsidio, que es un tipo de contrato con el cual funciona la población. Por eso, a juicio de nuestro invitado, me gustaría saber si esto debería incorporarse en la Región de Coquimbo. El tema se ha conversado, pero finalmente quien paga el agua es el usuario, que es algo muy sensible, razón por la cual el Estado entrega un subsidio por la cantidad de consumo de agua que tienen las distintas familias.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Raúl Saldívar.

El señor **SALDÍVAR**.- Señor Presidente, reitero los saludos a las autoridades que nos acompañan.

Si bien es cierto a esta Comisión Investigadora no le corresponde indagar en forma directa aspectos que son propios de la empresa, por ser de naturaleza privada, sino más bien aquellos actos o procesos del orden político y público, ello de ninguna manera impide que el proceso que estamos llevando a cabo en esta comisión tenga énfasis claros.

En nuestro caso, podemos terminar solicitando sanciones al mundo público y liberando a la empresa de algunas responsabilidades que, a mi juicio, son evidentes.

En ese sentido, a propósito de las preguntas del diputado Luis Lemus, respecto de los elementos que pudiesen habernos advertido sobre algunos temas que se suscitaron, haré consultas relacionadas con la contaminación del agua, la falta de fuentes de agua y los problemas de distribución.

En lo que respecta a la falta de fuentes de agua, quiero saber la opinión del señor intendente respecto de si el Gobierno ha advertido de la falta de inversión de la empresa en esa materia en particular, dado que una sequía prolongada, de diez años, es un escenario que suficientemente puede indicar a cualquier empresa que preste este servicio, que necesita de algunas inversiones para buscar nuevas fuentes de agua.

En segundo lugar, ha habido problemas en los procesos de potabilización, que han derivado en aguas que no han alcanzado las condiciones para su distribución o bien ha habido falta de tratamiento, lo que ha impedido o, mejor dicho, ha generado el caso que ocurrió en la ciudad de Ovalle y que es ampliamente conocido.

Me gustaría saber si en los procesos de potabilización la empresa ha invertido lo suficiente para mejorar y perfeccionar estos procesos.

En tercer lugar, saber si los sistemas de distribución domiciliarios se encuentran con tecnología e infraestructura adecuada para cumplir a cabalidad la responsabilidad que la empresa tiene con ese aspecto en servicio en particular.

Formulo estos tres puntos porque de aquí se derivan los principales problemas; por lo tanto, es importante conocer dos cosas. Primero, si la empresa ha hecho oportunamente las inversiones en esos tres ámbitos y, segundo, si desde algún

órgano público está la responsabilidad de exigir que estas se hagan. Asimismo, saber quién directamente fiscaliza el contrato, de tal forma que, en virtud de este, se pueda chequear los distintos ámbitos en los cuales tiene que haber precisión y rigor en el cumplimiento de estos aspectos.

He dicho.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Haré algunas consultas y observaciones.

Quiero recordar que esta es una empresa monopólica, por lo que no tenemos otra posibilidad o alternativa en la IV Región. Además, nació de un modelo de privatización en el período 2003.

Quiero saber si como ciudadanos, y luego como autoridades, contamos con las herramientas legales ante este tipo de situaciones iterativas, donde se puede observar que el contrato, al ser revisado, es bastante asimétrico.

Por otro lado, quiero saber, sabiendo que tenemos un contrato de más de una década, si podemos ejercer ciertos cambios en él, producto de que la sociedad va cambiando y donde un período de sequía de diez años puede quebrar una región o destruir un país.

Teniendo en cuenta estos elementos es llamativa la flexibilidad que la autoridad ha tenido al respecto. Por ejemplo, al 31 de diciembre de 2014, de las empresas de servicios con más de 10 mil arranques, Aguas del Valle es una de las más bajas del país, con el 47 por ciento de inversión, lo que contrasta mucho con las ganancias, las cuales son bastante buenas para un fondo de pensiones. Por lo tanto, se debe dar una mirada desde el punto de vista político.

En esa línea, quiero preguntar -creo conocer la respuesta, pero la tengo que hacer igual- si la autoridad regional tiene las herramientas legales para hacer observaciones en ese evento.

Tiene la palabra, señor intendente.

El señor **IBÁÑEZ**.- Señor Presidente, quizá, no pueda responder todas las preguntas, pero trataré de responder la mayor cantidad posible.

En primer lugar, le señalo al diputado Gahona que haremos llegar todas las actas a la comisión, por medio del

Presidente. Vamos a recopilar información respecto de los COE de marzo y de julio de 2015.

Respecto de la pregunta sobre la capacidad de estar preparados frente a las emergencias sanitarias, en relación con el juicio crítico de lo que señalé de la antena, con la falta de coordinación en calidad o seguridad con el gobernador provincial, con cuál es el rol y con asegurar que los camiones aljibes lleguen adecuadamente, considero que fue injustamente complementada por el diputado Walker, porque iba más allá de lo que él planteó, en el sentido de que Carabineros debió haber sido advertido por la empresa. Como autoridad, uno no sabe cuáles van a ser los puntos exactos de los recorridos, los tiempos, los momentos, las horas y los minutos en que van a pasar por ciertos lugares. La otra opción es que hubiese protocolos de seguridad en determinados momentos.

Creo que se debe establecer ese tipo de protocolo, porque si bien aparentemente no existe, tampoco la empresa informó respecto de la ruta de circulación, que tiene que ver con el detalle de la calle por dónde ingresa el camión, el punto al que llegará, etcétera.

Conversé el tema con el gobernador y me planteó un juicio crítico al respecto. Tengo la mejor opinión de él, porque es muy riguroso en ese tipo de situaciones y bastante severo respecto de las actuaciones de las empresas; conoce bien cómo funciona el sistema y, por lo mismo, contribuye con muchas herramientas y elementos en la recomendación de las mejoras respectivas.

De todas maneras, es efectivo que había un monitoreo diario en los eventos señalados, por eso en julio se planteó el monitoreo diario.

Respecto de la bajada de la quebrada Marquesa una vez ocurrido el evento y de que dos horas después había rumores, nos encontramos con un problema que afecta a cualquier autoridad de cualquier gobierno: las redes sociales, como Facebook y WhatsApp, son muy masivas y muchas veces establecen rumores que no son ciertos ni fundados. Por tanto, es muy importante la comunicación oportuna, problema que estamos combatiendo. De hecho, muchas veces, nos vemos

enfrentados con algunos episodios que empiezan a generar un rumor como, por ejemplo, ocurrió en Tongoy a propósito de los eventos después del terremoto y *tsunami*. Cuando ha habido un terremoto de 7 grados, inmediatamente comienzan a decir que suban a los cerros, a la zona segura. De alguna manera, ello genera una masividad muy importante y rápida, una viralización, producto de la incertidumbre.

Por eso, es muy importante aplacar oportunamente los rumores. Cuando nos enteramos de aquello, informamos inmediatamente a las autoridades respectivas, a la Gobernación Marítima o al delegado provincial, en este caso, de Tongoy. Esa es la forma cómo debemos operar. De hecho, como gobierno regional, salimos de inmediato a contrarrestar comunicacionalmente. Cuando nos enteramos de una ofensiva de ese tipo, lo primero que hacemos es acreditar cuáles son los antecedentes que llevan a determinar un rumor y, luego, cuáles son los fundamentos que lo contrarrestan. Probablemente, en eso nos demoramos 40 minutos o una hora como máximo y cuando tenemos la información clara, salimos de inmediato a informar. Si es antes, mejor, pero lamentablemente, repito, nos juegan en contra las redes sociales. Sin embargo, igual generamos un despliegue radial que es muy importante, especialmente, en las zonas rurales.

Ahora, ¿cuál es mi juicio de Aguas del Valle, y si ha habido mejoras con respecto al evento de julio? Sin duda, las ha habido con la instalación de filtros gigantes que dieron solución definitiva al problema. Por eso, tengo un juicio crítico al respecto. Primero, porque la instalación de filtros podría haber sido antes. Ahora, desde una mirada positiva, es bueno que se hayan instalado porque, de alguna manera, determinaron que los eventos en el futuro -en agosto y septiembre se reiteraron- no duraran más de 48 horas. Ojalá, fuesen 24 horas, pero no fueron 12 días, que era impresentable. Entonces, mi juicio es crítico respecto de por qué no instalaron antes los sistemas de filtros. Además, entiendo que los modernizaron, razón por la cual me interesa ir a ver cuáles son los sistemas de filtros más modernos que han mejorado aún más los filtros que inicialmente se instalaron en el mes de julio y que finalmente ayudaron a

resolver el problema.

Respecto de cómo las decisiones de Aguas del Valle son centralizadas a través de Esval de Valparaíso, efectivamente, era así. Una de las medidas de presión que ejercimos sobre Aguas del Valle fue llamar a España al presidente de la empresa sanitaria. No solo hablé con el gerente regional, estaba tan indignado que llamé al presidente de la empresa, porque ese tipo de situaciones no se podía volver a repetir. Le advertí que no sabía cuál era en ese minuto el efecto legal sobre la caducidad de la empresa, pero estaba tan molesto que iba a impulsar esa opción, porque sentía que no podía afectarse a la población de esa manera. Transversalmente, las ideologías y las diferencias políticas coinciden en que debemos proteger a la población y esa protección debe implicar respuestas rápidas y efectivas.

Por lo tanto, teníamos un problema que resolver con los filtros, pero para mí el problema era mucho más estructural, en el sentido de tomar decisiones, de tener realmente un plan de inversiones avalado por la empresa y que dichas inversiones, por una parte, se ejecutaran y, por otra, formaran parte de un plan que no generara incrementos significativos en los futuros costes de la empresa, porque no queremos que, en diez o veinte años más, las personas tengan que estar pagando el doble y el Estado tenga que estar subsidiando. ¿Cómo se llega a un punto de equilibrio? Ese es nuestro desafío como autoridades, porque debemos proyectarnos hacia el futuro.

Por lo tanto, mi juicio crítico es que efectivamente eran muy centralizadas, pero luego tuve reuniones donde las autoridades nacionales de la empresa sanitaria fueron planteando mecanismos de potenciamiento. Además, cambiaron varios gerentes producto de estos eventos. Incluso, el gerente regional planteó algunas exigencias que no eran cumplidas, lo cual también generó un cambio en el modelo de gestión de sus equipos.

Respecto de las preguntas planteadas por el diputado señor Matías Walker, primero, en cuanto a la demanda colectiva del Sernac, voy a averiguar en qué fase se encuentra. En su oportunidad, me junté con todos los organismos e hicimos

gestión ante las autoridades centrales. Por ejemplo, me reuní con la directora regional del Sernac, señora Paola Ahumada, y llamamos al director nacional del Sernac, señor Ernesto Muñoz.

Al respecto, me dijeron que estaban en el tema de la demanda colectiva del Sernac. Efectivamente, hay que tener claro que, en el fondo, el Sernac actúa como una especie de mediador que busca compensación, porque el organismo que sí tiene competencias directas sobre Aguas del Valle y que puede ejercer mecanismos sancionatorios, es la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Fui superintendente de Seguridad Social y, cuando no cumplían, apliqué sanciones a algunas cajas de compensación y mutuales de seguridad. Por ejemplo, a propósito del escándalo de La Araucana, inicié los procesos sancionatorios contra dicha caja por problemas relacionados con los gobiernos corporativos. Para entender ese tipo de compañías, debe entenderse cómo funcionan los gobiernos corporativos, cómo se administran, cómo se gestionan. A veces, no reparamos en cómo funcionan de manera moderna. Los gobiernos corporativos permiten gestionar, de manera centralizada o descentralizadamente; determinar cómo se toman las decisiones y cómo estas afectan a las regiones y a los sistemas de inversión. Al final, eso radica en cómo se gobierna una empresa. Ese es un problema de fondo, porque finalmente nos afecta si se hacen o no las inversiones; nos afecta -con los gobiernos corporativos- si se administra bien o mal; o si se toman las decisiones en la región, en Valparaíso o en Santiago. Por lo tanto, insisto, hay que mirar con lupa lo relacionado con dichos gobiernos. Repito, cuando ejercí como superintendente de Seguridad Social impulsé con mucha fuerza el tema.

Incluso, algunas veces, me reuní con el director nacional del Sernac, pero 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. Las superintendencias son las que tienen esas atribuciones. Por lo tanto, hay que concentrarse en las sanciones que esta ejerce. En el fondo, tiene que ver

con las demandas colectivas del Sernac, pero también con extender sus competencias a su realidad, que es más bien comunicacional, de mediación.

Ahora bien, voy a averiguar qué es lo que está aconteciendo en cuanto al resultado de la demanda colectiva, luego de los vientos, del terremoto y del tsunami.

Respecto de la pregunta que formuló el diputado Lemus, de si existía la posibilidad de anticiparse a este evento; evidentemente, sí, porque tanto las redes de meteorología del Ceaza (Centro de Estudios Avanzados en Zonas Áridas) como las nacionales, indicaban que se iba a producir un evento de ese tipo. Fue advertido a través de la televisión, cuando se hablaba del Fenómeno Climático Niño Godzilla, por ejemplo. Se advirtió de manera reiterada a través de los medios de comunicación masiva. Por lo tanto, me imagino que las empresas sanitarias y de energía también tienen reportes de la situación meteorológica, porque es parte de su negocio.

Por otra parte, es fácilmente demostrable que, luego de julio, sostuve cinco reuniones con los encargados de Aguas del Valle, porque estábamos muy preocupados de lo que iba a pasar durante los eventos del 4 y 5 agosto. Nos preparamos para los vientos post terremoto de octubre. Incluso, con anticipación, les pedí a todos los gobernadores marítimos y a las autoridades de Sernapesca, Economía y Subpesca para que todos los botes de pesca artesanal de la Región de Coquimbo se pusieran en resguardo. Si teníamos un anuncio meteorológico, lo más indicado era poner en resguardo todos los botes, porque de otro modo implicaría cese de una actividad económica y un esfuerzo del Gobierno por generar inversión pública.

Por ello, efectivamente, adoptamos todas las medidas frente a los posibles eventos. Me fui a Choapa, donde habría un evento de mayor magnitud, el mismo día en que nos reuniríamos con la ministra de Salud en Santiago, a propósito de la conversación con el CET. Estuve en la mañana en Choapa y después volví a la reunión, justamente, porque quería saber qué estaba pasando en la región. Incluso, desde Choapa recibí los informes del Elqui y de Limarí. Cuando supe que no había generado toda la alarma que se especulaba de acuerdo a la

alerta meteorológica –estaban todos los botes en resguardo de la zona de mayor afectación-, volví más tranquilo.

Nosotros, como autoridades, somos los primeros advertidos de los eventos y, por lo tanto, debemos tomar las medidas. Con eso respondo que sí era evitable.

El señor **LEMUS**.- Señor Presidente, por su intermedio, al señor intendente.

Respecto la contaminación, quiero saber si, físicamente, era inevitable frente a un evento de esta naturaleza. Me gustaría saber si el organismo público advirtió eso; si la Superintendencia advirtió que podía ocurrir ese evento.

El señor **IBÁÑEZ**.- No tengo ese reporte a la vista, señor diputado.

Sí tuve información de parte de la empresa Aguas del Valle respecto de que había habido mucho tiempo de sequía, que había acumulación de materiales como ramas, rocas y otros. La cantidad de lluvia que se generó producto del evento fue tal que la empresa no advirtió la magnitud a tal escala. 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.

Respecto de la desalación, efectivamente, es una alternativa. 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 -no el concepto de muralla verde- y para eso partió con los sistemas de embalses, la proyección de varios de ellos para acumular el agua. Cabe señalar que el sistema de embalses de la Región de Coquimbo es el más grande del país.

Reitero, lo que se buscaba era frenar el avance del desierto a través de la acumulación de agua y de infraestructura de gran magnitud; de alguna manera, se pretendía generar la acumulación de agua para los tiempos de escasez.

Ahora bien, cabe señalar que la situación de los embalses, al momento de los eventos, alcanzaba un promedio de 4 por ciento de acumulación en la región. Los encargados de Aguas del Valle me explicaron, en su oportunidad, que tuvieron que poner bombas en lo más profundo de los embalses para captar el agua necesaria para abastecer a la población. De hecho, me comentaron que pensaban que les quedaba cerca de un mes para seguir abasteciendo de agua, pues se acababa la disponibilidad.

Por lo tanto, respecto de la situación de escasez hídrica y de la falta de acumulación de agua en los embalses, tenemos buenas noticias. En gobernador de Choapa fue a ver el embalse El Bato, debido a los rumores de que se estaba rebasando. Entonces, la noticia es que el embalse tiene el ciento por ciento de llenado.

Un señor **DIPUTADO**.- Son 25 millones de metros cúbicos, por primera vez.

El señor **IBÁÑEZ**.- La falta de lluvias nos ha llevado a mirar no solo los embalses. Imagínense que existe un 4 por ciento de escasez hídrica, entonces, ¿cómo desalar y obtener agua mediante un proceso de mayor complejidad? Hoy implica un costo muy alto en relación con los costos del proceso.

Por eso, analizamos un proceso más integrado, de hecho, junto con el Ministerio de Obras Públicas vemos cómo generar uno que permita rebajar los costos en la desalación. Hay muchos proyectos, entre ellos, un gran proyecto 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.

Los proyectos del programa de gobierno, impulsados por la Presidenta Michelle Bachelet, comprenden en total cinco desaladoras para el país, de ellos, dos en la Región de Coquimbo, específicamente, uno en Limarí y otro en Choapa, pero, se acotan al agua potable rural y no abastecen las grandes zonas urbanas. Entonces, hay agua potable rural para

los más vulnerables, que es la primera preocupación de la Presidenta.

Efectivamente, hay un sistema y muchos proyectos de desalación. Este tipo de proyectos se generan, justamente, porque llegamos a 4 por ciento de acumulación de agua en los embalses y podríamos haber llegado a 1 por ciento.

Por lo tanto, tenemos que mirar de manera estructural cómo resolvemos el problema, porque los altos costos del proceso operacional para obtener agua por vía de desalación, nos hace pensar cómo ser capaces de generar un sistema más competitivo que permita reducir los costos globales y, para eso, se ha planteado un sistema integrado. Este es el desafío como gobierno para ser responsables en la materia.

Sobre los planteamientos del diputado Saldívar, como gobierno hemos advertido la falta de fuentes de agua y la falta de inversión de parte de las empresas. Por esa razón, se habían pedido planes de inversión.

Se requiere de nuevas inversiones y ellos han señalado que han hecho inversiones importantes. Creo que señalaron que habían invertido casi 30 mil millones de pesos, pero sobre eso ellos deben dar cuenta. No obstante, creo que eran 14 mil millones de pesos en gastos operacionales, por ejemplo, en camiones aljibe, sistema de bombeos para dar continuidad en las matrices y sistemas de conducción para llegar con el agua.

A raíz de los problemas estructurales generados por la sequía habían realizado inversiones, pero dada la situación de escasez hídrica fueron absolutamente insuficientes en relación con el nivel y magnitud de lo que requiere la Región de Coquimbo.

Entonces, la potabilización de los procesos es el sentido de las inversiones.

Respecto de la distribución domiciliara, plantean que se han efectuado algunas inversiones. Sin embargo, a nuestro entender, tienen que realizar más inversiones para un proceso que asegure la calidad del agua, para que nunca más tengamos…

Para contextualizar, en una situación normal se encontró presencia de Norovirus, por consiguiente, el tema es cómo se generan los sistemas de filtro, sistemas de aseguramiento y

de provisión para asegurar que el agua sea para consumo humano, de calidad y que cumpla con los más altos estándares determinados.

Finalmente, sobre si oportunamente se han hecho las inversiones, el organismo público que fiscaliza es la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Muchas gracias señor Intendente, ha sido una extensa exposición.

Solicito el acuerdo para que los temas restantes los envíe por oficio.

¿Habría acuerdo en eso?

El señor **IBÁÑEZ**.- ¿Sobre qué serían los oficios?

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Sobre el comité de emergencia y Sernac.

El señor **IBÁÑEZ**.- ¿Los comités operacionales de emergencia desde 2014 a la fecha?

El señor **GAHONA**.- Relacionados con los eventos entre marzo y julio de 2015, más lo del Sernac y la información de Carabineros.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Se suspende la sesión.

-Transcurrido el tiempo de suspensión:

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Continúa la sesión.

Tiene la palabra el gobernador de la Provincia del Choapa, señor Alex Patricio Trigo Rocco, a quien extiendo mis saludo en nombre de la Comisión.

El señor **TRIGO**.- Señor Presidente, 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, razón por la que desde que asumimos comenzamos a trabajar en la mesa de trabajo en materia hidráulica para analizar los problemas que afectaban a esas comunas. Después de varias reuniones de la denominada mesa hidráulica, nos dimos cuenta de que los mayores problemas eran la escasez hídrica y la falta de inversión de la empresa sanitaria respectiva en la Provincia del Choapa.

Eso provocó que quedáramos sin agua luego de la caída de 30 milímetros de agua luego de las últimas precipitaciones, debido a que los drenes no estaban en las mejores condiciones y se contaminaron. De hecho, Illapel estuvo sin suministro de

agua por poco más de dos días, situación que generó emergencia sanitaria. De inmediato nos constituimos como Comité Operativo de Emergencia y solicitamos a la empresa que presentara el plan de contingencia respectivo para las comunas afectadas.

Al respecto, tal como lo he señalado en las reuniones que hemos sostenido con la empresa, la instalación de estanques estacionarios en la Provincia del Choapa no es la mejor solución, no solo porque su entrada en operación cuesta mucho, sino porque la geografía de sus comunas, como el caso de Illapel, obliga a muchos de sus habitantes a vivir en lugares altos, en cerros. Hay gran cantidad de adultos mayores que habitan en esos sectores, a los que le cuesta mucho bajar a provisionarse de agua, más aún si se considera que a veces los estanques se ubican a 300 o 500 metros de distancia, lo que hace fracasar las soluciones de contingencia.

Sin embargo, gracias a la supervisión llevada a cabo por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, así como a 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, obra que permitirá reforzar el abastecimiento de agua de esa comuna.

No obstante, tal como lo planteó el intendente de Coquimbo, hoy la situación 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, hoy se halla en mejores condiciones, ya que 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, porque en ese río están los pozos de captación de agua para Illapel.

A pesar de lo anterior, creemos 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 de todos los años. A mi juicio, solo se necesita la voluntad de llevar a cabo la inversión

necesaria para solucionar lo que hemos vivido en el último tiempo. Con una lluvia de 30 milímetros ese dren queda automáticamente fuera de circulación, lo que deja de inmediato al 50 por ciento de Illapel sin agua. Al sector alto de la comuna, en el que se encuentra la mayoría de los barrios, es al que más le cuesta llegar a los estanques estacionarios para acumular agua.

En la mesa hídrica de trabajo hemos 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, les hemos 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, para 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 planes de contingencia y de inversiones en la Provincia del Choapa.

Señalo lo anterior porque 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 tenían que haberse realizado en marzo de 2014, pero a abril de este año eso todavía no se había efectuado, tema que también es muy importante.

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

No obstante, las condiciones en que se encuentra la provincia, en la que se están mejorando los acuíferos,

especialmente las napas subterráneas, nos permitirá tener aguas en los pozos, pero no si se presenta una emergencia producto de lluvias, en que precipiten más de 30 milímetros, toda vez que hay que cerrar los drenes porque se pueden contaminar, lo que obligando a cortar el suministro de agua a la población.

Estos procesos ya los hemos vivido repetidas veces, el año 2006, el 2009, el 2012, el 2014 y el 2015. Ya 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, vamos a seguir teniendo los mismos problemas que hemos soportado hasta este minuto.

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

El señor **LEMUS**.- Señor Presidente, solo deseo confirmar lo expresado por el gobernador de la provincia de Choapa, en el sentido de que en uno de los cortes que se produjo en la ciudad de Illapel existió negligencia evidente por parte de la empresa, que puso un canal dirigido directamente al drene. Cuando ocurrían estos aumentos en el volumen de agua, la empresa normalmente cerraba el canal, pero ese día aparentemente se olvidaron de hacerlo y la corriente resultante contaminó todo.

El testimonio y la información que está entregando el gobernador permiten apreciar con claridad cuál es el desempeño y las dificultades que tenemos.

Pero en el caso de Illapel se está realizando un conjunto importante de obras -no sé si se refirió a ello específicamente el gobernador- para traer agua desde el río Choapa hacia la cuenca del rio Illapel, para desde allí drenar el agua y reimpulsarla al sistema. Esto podría dar seguridad, por lo que esperamos que esas obras no sufran las dificultades que han soportado las demás.

Vamos a asegurar agua para la ciudad pero acá también estamos discutiendo que esa agua y el servicio sean entregados en forma correcta.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Sergio Gahona.

El señor **GAHONA**.- Señor Presidente, por su intermedio deseo

agradecer al gobernador su consideración al venir a exponer ante esta Comisión la situación relacionada con los problemas de agua potable que afectan a su provincia.

Sabemos que estos problemas ocurren en la época estival, e incluyen cortes en el suministro de agua potable debido a que dificultades que estamos analizando son agudizadas por la sequía.

Dado que estos eventos ocurrieron el verano pasado, quiero saber cuáles son las acciones que usted, como gobernador, llevó a cabo durante el período previo a la ocurrencia de estas situaciones.

¿Qué acciones emprendieron frente a la compañía? ¿Qué acciones coordinaron con la Superintendencia? ¿Cuáles son las acciones que las empresas sanitarias no realizaron?

Aunque es evidente que hubo acciones que la autoridad no realizó el verano pasado, debido a lo ocurrido, imagino que la autoridad si las va a realizar frente a este verano.

¿Qué acciones se han preparado o qué plan tienen para enfrentar un potencial situación compleja este verano?

Usted dice que con el agua que hay no debería ocurrir. Sin embargo, me gustaría saber que acciones están en ejecución, ya sea como fiscalización o coordinación con los organismos fiscalizadores, como preparación para enfrentar posibles situaciones de emergencia.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Complemento con datos objetivos la crisis. Este problema se arrastra por largo tiempo y olvidamos muchas veces la situación de Choapa, específicamente de Illapel, dada la cantidad de situaciones que hubo en la provincia de Limarí. Pero esto viene desde hace mucho tiempo.

Podemos pedirle muchas cosas a la autoridad política, pero acá se trata de inversiones, de recursos, de que las empresas concesionadas, más allá del nombre, hagan efectivo eso. La inversión real por habitante es ínfima. Por ello, quiero hacer un llamado a la empresa -0,14 a nivel nacional es nada-, porque los conocedores de la situación son los que viven ahí, los que habitan, y en este caso el gobernador que con lo que plantea da respuesta a la pregunta del diputado Gahona, en el sentido de precaver, pues aunque ahora hay agua, puede

que esta situación se complique igualmente por la toma de los arranques de los ductos.

Tiene la palabra el gobernador señor Trigo.

El señor **TRIGO**.- Señor Presidente, cuando asumí el cargo, sostuvimos reuniones en la mesa hídrica para ver los efectos de la sequía, y anteponiéndonos al período estival que vivimos 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, con el que solicitamos que a la brevedad posible enviara el plan de entrega de recursos hídricos para las comunas de del Choapa, que contemple la situación actual y la de los meses desde noviembre de 2014 hasta marzo de 2015. Esto, para asegurar que nuestros vecinos cuenten con el consumo diario de agua potable.

Se dio respuesta el 11 de noviembre de 2014 solo con esta carta, lo cual me pareció insuficiente, por lo que pedí que se complementara la respuesta y se expusiera la situación en que se iban a encontrar las comunas de la provincia. A través de otro oficio, afirmaron que el abastecimiento para los meses señalados era apenas suficiente, pero no iba a faltar agua.

En esta situación, en la mesa hídrica de Choapa -la que presido- nos dimos cuenta que en diciembre de 2014 comenzó a faltar agua, especialmente entre los días 26 de diciembre de 2014 hasta los primeros días de enero de 2015, por lo que a comienzos de enero de 2015 se realizo una reunión con la superintendenta de Servicios Sanitarios, la señora Magaly Espinosa, a quién invitamos a la provincia de Choapa.

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 –también participó la seremi de Obras Públicas- por el cual la empresa se comprometía –tengo aquí el protocolo de acuerdo firmado- a la construcción del ducto del río Choapa al río Illapel, donde están los drenes, entendiendo 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, uno puede haber construido el ducto, pero para sacar agua tiene que tener las acciones de agua. Por eso, pedí por oficio que me informarán, en marzo de 2015, cuántas acciones de agua tenían 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.

Eso, 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 por ciento, y con las acciones de agua que teníamos no alcanzaba. Entonces, hemos trabajado en eso.

Como gobernación, con la superintendencia hemos hecho un trabajo muy coordinado. Hemos suscrito un convenio y hoy tenemos un funcionario que fiscaliza estas cuestiones en la provincia del Choapa, un funcionario que nos apoya en esta labor.

Debo agregar que durante el período de emergencia que vivimos, tuvimos el ciento por ciento de apoyo de la superintendencia, que en esa encabezaba, en su calidad de superintendenta de Servicios Sanitarios, la señora Magaly Espinoza. Eso nos sirvió mucho para fiscalizar y apretar más a la empresa para que se construyeran las obras que hoy tenemos.

No obstante lo anterior, si bien hoy tenemos mejor pronóstico para este tiempo, creemos que con lo que tiene el embalse… Por ejemplo, el año pasado, a esta fecha, en el embalse El Bato salía lo que ingresaba: 300 litros por segundo. Hoy ingresan cerca de 5.500 litros por segundo y salen los mismos 5.500 litros, porque ya está a tope: 25 millones de metros cúbicos. Por lo tanto, con esa cantidad de agua no vamos a tener problemas en Illapel y, tampoco, en Choapa, porque en el embalse Corrales estamos cerca de los 39 millones de metros cúbicos, y es para 50 millones. Repito, no vamos a tener problemas.

Con todo, creo que los problemas que se nos pueden generar tienen que ver con la vulnerabilidad que existe en los drenes de captación, y si eso no se mejora, no se invierte, no se

cambia de posición, con una lluvia de 30 milímetros vamos a tener problemas y, teniendo agua, vamos a tener cortado esos suministros. Esto fue advertido; está en las actas de la mesa hídrica, en la que participa Aguas del Valle. Además, le hemos enviado oficio de la gobernación, insistiendo en estos problemas. Es más, en todas las reuniones de sequía ha sido advertido por esta autoridad provincial.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Agradecemos la presencia del gobernador de Choapa, señor Alex Patricio Trigo.

Se suspende la sesión.

-Transcurrido el tiempo de suspensión:

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Continúa la sesión.

Damos la bienvenida al alcalde de Ovalle, señor Claudio Rentería Larrondo, a quien dejo con la palabra.

El señor **RENTERÍA**.- Señor Presidente, agradezco la disposición para recibirme.

Cuando estuve en la Cámara de Diputados, en julio, se planteó la posibilidad de formar esta comisión, la que hoy es realidad.

En esa oportunidad les hice entrega del oficio ordinario 1303, de 20 de julio, oficio que también dirigí a la Presidenta de la República, señora Michelle Bachelet Jeria; al ministro de Obras Públicas y a los presidentes de la Cámara de Diputados y del Senado, a fin de manifestarles que el problema que se suscito en julio, entre Aguas del Valle y 12.000 o 13.000 clientes que estuvieron con problemas de suministro de agua durante trece días.

Como siempre sostendré, los únicos perjudicados son los usuarios. Por eso, hoy vengo a reiterar la petición –junto con el dossier de la presentación que hice en la Cámara de Diputados, que entregaré a Secretaría- de que los 12.000 o 13.000 clientes sean compensados, porque verdaderamente estábamos en una situación apremiante, que era el tema de la gran sequía que estaban viviendo nuestros pobladores, de los sectores urbano y rural, y muy especialmente los del área urbana, sequía que llevó a cada una de los afectados a gastar recursos que no estaban programados.

Por eso, hoy deseo reiterar la solicitud de una compensación para cada uno de esos vecinos; pero una

compensación que no sea de 600 o 700 pesos, sino 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 pesos diarios para satisfacer una necesidad mínima, como es el recurso agua.

Respecto de eso, les quiero pedir que se pongan la mano en el corazón y puedan decidir, de acuerdo con las conversaciones que sostengan al interior de la comisión, compensar de alguna manera a estos vecinos y que esta devolución se refleje realmente en el recibo.

De no ser así, vamos a seguir señalando con mucho ímpetu que lo que tenía que entregar Aguas del Valle en esa oportunidad era agua potable, no agua para el alcantarillado, y de acuerdo con la normativa vigente y con el contrato de concesión que tiene con la empresa concesionaria, se debe entregar agua potable ciento por ciento, porque no escurre una cañería para alcantarillado y otra para el agua potable.

En ese sentido, pido que ese aporte que haga la empresa Aguas del Valle también se vea reflejado en las boletas. Sé que son bastantes los aportes, pero la gente también tuvo que gastar sus recursos en el tema de emergencia.

Hoy se han generado varias empresas de agua potable –lo que antes no existía- y a la gente también le quedó la sicosis de eso en el transcurso del tiempo. Primero, la sicosis de no tener agua durante trece días y posteriormente la de no saber si el agua estaba en condiciones de potabilidad. Pero debo señalarles que hace una semana y media estuve con el gerente y me ha señalado que ya están en marcha los doce filtros que en esa oportunidad tenían programados, en una evaluación que hicieron en el mes de marzo de este año, y ya están instalados y van a quedar operativos rápidamente.

Pero quiero pedir a los diputados, como representante del pueblo, que se pongan en el lugar de los vecinos y podamos tener una compensación que sea acorde con los recursos gastados por cada uno de ellos. Todos sabemos la cronología de los acontecimientos del corte, volver a lo mismo sería una repetición y a mi modo de ver esta comisión tiene que ser resolutiva y encarar rápidamente el problema y darle una

solución a lo que estamos solicitando.

En mi caso, como representante de la comunidad de Ovalle, quiero pedirles que realicen la labor que corresponde y entreguen una respuesta rápida, porque la comunidad está esperando.

Puede que el caso esté en el Sernac, en la Superintendencia, puede estar en todas partes, pero quiero que esas resoluciones sean muy eficientes de parte de ustedes, o bien salga una compensación del Estado de Chile o de la empresa, que se refleje verdaderamente, porque fue una situación bastante conflictiva para los vecinos, porque apenas les devolvieron entre 600 a 700 pesos, cuando los vecinos gastaron cerca de 25.000 diarios para satisfacer las necesidades mínimas que debe tener un ser humano para vivir.

Quiero que ustedes se lleven el *dossier*, lo analicen, lo interpreten, pero hago hincapié en el ordinario N° 1.303, que también le entregué al Presidente de la Cámara de Diputados, al Ministerio de Obras Pública, a la Presidenta de la República, para que me dieran respuesta y hoy estamos trabajando en conjunto para que se pueda resolver y destrabar un problema sobre el cual la comunidad de Ovalle no está satisfecha con las compensaciones que se han hecho. Espero que eso quede claramente establecido.

Posteriormente, la comunidad ha estado recobrando la confianza en Aguas del Valle, pero se debe entregar un producto que de acuerdo con la legislación vigente debe ser ciento por ciento agua potable. Considerando las obras que están realizando, la comunidad podría recobrar esa confianza en el transcurso del tiempo.

También les pido, como fiscalizadores, chequear las obras que se están ejecutando y ver si el agua es superficial o de pozos profundos. También ellos han pedido colaboración a la municipalidad y esta ha tenido la mejor disposición de apoyar la gestión que ellos han realizado. Han pedido prospección en la calle Ariztía, en la ribera del río Limarí y la municipalidad también los ha ayudado en esa labor.

Creo que está de más seguir ahondando en el tema, pues prácticamente están definidas las responsabilidades. La Superintendencia de Servicios Sanitarios podría pasarle una

multa de 1.000 millones de pesos a la empresa, pero esa multa será recibida por el Estado de Chile. Sin embargo, si esa multa se pudiera distribuir en cada uno de los vecinos, ¡bienvenida sea! Pero no va a llegar distribuida. En ese sentido, como alcalde y representante de cada uno de los vecinos de Ovalle, pido que se entregue una compensación económica como corresponde y de acuerdo con los parámetros que les indiqué en la oportunidad, que cada vecino había gastado cerca de 25.000 pesos diarios.

Esa es mi propuesta y pido que sean lo más práctico posible para solucionar el problema y destrabar primeramente las confianzas, cosa que hoy podemos hacer, y también para satisfacer una necesidad que fue imperiosa entre los vecinos.

Señor Presidente, agradezco la invitación, pero quiero que los diputados se pongan la mano en el corazón y piensen que también somos chilenos.

No tenemos ningún problema y queremos que ustedes nos puedan solucionar, a través de la legislación vigente, de una resolución que ustedes puedan sacar o de una modificación a la ley, pero que se haga de la manera más eficiente para el beneficio nuestro, los consumidores de agua potable.

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

Tiene la palabra el diputado señor Matías Walker.

El señor **WALKER**.- Señor Presidente, primeramente deseo saludar al alcalde de Ovalle, señor Claudio Rentería, y a todo su equipo y darles la bienvenida a nuestra comisión investigadora.

Muchas veces hemos conversado con el alcalde sobre este tema, y estoy seguro de que parte de lo que usted está señalando será consignado en las conclusiones de esta comisión investigadora sobre las recomendaciones de perfeccionamiento de la ley, sin perjuicio de que el artículo 26 de la ley del Servicio Sanitario permite, incluso, caducar la concesión a la empresa sanitaria, y usted sabe la discusión que tenemos respecto de la concesión que tiene Econssa en relación con el contrato de operación de Aguas del Valle.

Pero usted mencionó el tema del Sernac y de las

compensaciones a los usuarios. Nosotros también se lo preguntamos al intendente, y quería consultarle por ese aspecto específico. Porque entiendo que el municipio de Ovalle tiene una Oficina del Consumidor y nos gustaría saber qué coordinación han podido tener con el Sernac, tanto a nivel nacional como regional, porque hay un grupo de vecinos y de juntas de vecinos que presentó una demanda colectiva.

Después pedimos que eso también se hiciera de oficio por parte del Sernac, el cual contestó que ya se había hecho y que lo que se iba a hacer ahora era una ampliación de la demanda colectiva originalmente considerada, y después entraríamos a un proceso de mediación colectiva, donde la empresa ofrecería una compensación, distinta de la que determinó la Superintendencia, que es irrisoria, y en esto coincido con usted y con todos los vecinos, pues son descuentos de 80 pesos, 100 pesos o 150 pesos. Pero la pregunta específica es sobre la experiencia que han podido tener a través de la oficina comunal del consumidor con el Sernac para los efectos de esta mediación colectiva y las compensaciones que se pudieran entregar a los vecinos ovallinos afectados.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Por razones de trabajo, vamos a hacer una ronda de preguntas y luego le damos la palabra al alcalde o a su asistente.

Tiene la palabra el diputado señor Luis Lemus.

El señor **LEMUS**.- Señor Presidente, por su intermedio, le quiero hacer al alcalde exactamente la misma pregunta que le hice al intendente. Los alcaldes son bien prácticos, son quienes tienen que pelear con las emergencias, cierto es que en conjunto con los equipos de emergencia que tiene el Estado.

El alcalde ha dado a conocer algunas medidas, como el tema de los filtros y otro tipo de cosas que la empresa está llevando a cabo. Pero qué pasaría ante la ocurrencia de un evento. Lo consulto, porque si estamos quince a veinte días más sin agua, la gente no lo va a aceptar. ¿Cree que las medidas que se están tomando están bien dirigidas en el corto plazo y si efectivamente van a evitar que ocurra un evento de esta naturaleza? No sé si con los filtros se va a solucionar

el problema. Me gustaría saber su opinión sobre este tema.

Respecto de las compensaciones a las que se ha referido el colega Walker, a las que usted también le hizo mucho énfasis. En el país, las ligas de consumidores y el tema de la intermediación que hace el Sernac es una tarea difícil. El diputado Walker le ha hecho un seguimiento a este tipo de cosas y los resultados no son los mejores. La población dice que no se siente compensada y tampoco se nota una iniciativa de la empresa en torno a proponer medidas compensatorias adecuadas para la población, dadas las circunstancias del evento, que podría hacerse un trato de carácter social. No hay iniciativas al respecto.

Es evidente que esta Comisión debe recoger este tema, porque una de las propuestas es hacer modificaciones globales que permitan que estos servicios tengan instrumentos para aplicar. Un instrumento tan engorroso como es ir al Sernac, que al final no es como el Dirinco que conoció usted.

El señor **GAHONA**.- Eso fijaba precio, señor diputado, que es distinto.

El señor **LEMUS**.- Bueno, pero cuando alguien violaba la ley del consumidor, caía como corresponde. Si este es un invento para no hacer nada.

Entonces, yo iba en esa dirección.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Sergio Gahona.

El señor **GAHONA**.- Señor Presidente, quiero ir más al detalle de la acción de las autoridades, que es la razón fundamental de esta Comisión.

En primer término, me gustaría saber cuál fue la participación del alcalde invitado en el Comité Operativo de Emergencia Provincial; quiero saber si hubo coordinación entre la gobernación provincial, las autoridades competentes del rubro, las autoridades sanitarias y la municipalidad. También quiero saber cómo evalúa él esa situación. ¿Si se constituyó o no un Comité Operativo de Emergencia Comunal frente a esta situación y cómo fue esa coordinación entre el ámbito comunal y el provincial?

En segundo término, quiero saber si ha tenido respuesta formal al oficio N° 1303, que le envió a la Presidenta de la

República; si ha tenido respuesta formal del ministro de Obras Públicas, y si esas respuestas formales se han traducido en acciones concretas de las autoridades regionales o nacionales frente a esta materia.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Señor Rentería, en su periodo, las cifras son objetivas en cuanto a inversiones y montos de rentabilidad de las empresas. Es bien llamativo que haya crecimiento. Fíjese que en 2004 -usted no era alcalde- hay un gran crecimiento en los ingresos de las empresas, lo que justamente coinciden con las tasas de inversiones. Entonces, alguien pagó esa plata.

¿En su periodo tienen evaluado cuánto ha sido el monto que ha tenido que gastar la municipalidad, recursos que no tenía contemplados para ese fin? Me imagino que en los periodos de catástrofes, de crisis, cuando ha habido cortes, el brote de norovirus, la gente recurre al municipio, no va a la oficina de la empresa. ¿Cuánto más o menos ha significado en gasto extra para el municipio local?

Tiene la palabra el alcalde señor Claudio Rentería.

El señor **RENTERÍA**.- Señor Presidente, por su intermedio, le debo señalar al diputado Gahona que ha existido siempre, de mi parte y del gobierno de Chile, buena disposición para coordinar las acciones en las que estemos involucrados todos. En el caso especial de esta emergencia que duró trece días, siempre tuve una relación de trabajo conjunto con el gobernador de la época y con la intendenta; es decir, siempre ha existido buena disposición. Quiero destacar que he realizado un trabajo conjunto con ellos, con los consejeros regionales y con los concejales de la comuna de Ovalle. Siempre nos hemos apoyado en las emergencias que se han desarrollado en la comuna y siempre hemos establecido una labor de coordinación.

No tengo ningún reparo de la acción que hemos tenido en conjunto con las autoridades. Ha habido una acción preferente de preocupación de cada una de las autoridades para realizar el servicio público como corresponde y seguir los lineamientos generales que venían del gobierno central.

Respecto de los oficios, tengo respuesta del Ministerio de Obras Públicas, la que se las puedo hacer llegar. Ellos

también hacen alusión a que hemos trabajado en forma mancomunada. Es decir, no ha habido una despreocupación por parte de las autoridades del gobierno para trabajar en conjunto con el alcalde de Ovalle, lo que me parece muy bien. Podemos tener algunos matices, pero a la larga llegamos al tema del bien común y eso lo hemos hecho al interior del concejo con los consejeros regionales.

Referente a las acciones que señala el diputado Walker, tenemos una oficina, en la que labora el abogado Luis Olivares, que es quien monitorea las acciones; con él hemos trabajado en conjunto.

Pero también me quiero referir a las capacidades, como dice mi amigo Lemus. A los alcaldes llegan las necesidades y la capacidad de respuesta que podemos tener es casi sin forma, sin plazo. Entonces, sería muy interesante modificar la ley, para que las respuestas sean rápidas y así poder satisfacer las necesidades de cada persona. A lo mejor, los instrumentos legales están, pero hay que hacerles modificaciones o insertar una mayor cantidad de funcionarios al Sernac para que este pueda hacer una labor de fiscalización. Si en este país se trabajara como corresponde: unos, en la fiscalización; otros, en el tema de la modificación de las leyes y también en recibir las propuestas que pueda hacer cada uno de los servicios públicos, pero las respuestas han sido lentas. La gente necesita que se les compense como corresponde.

No quiero ni pensar que este tema se chutee, como siempre, para delante y que, al final, estas acciones no tengan un final; por el contrario, si lo tienen y terminan, rápidamente se verá que el servicio funciona, pero de acuerdo con la ley ellos también están amarrados en cuanto a satisfacer una necesidad.

Luego, referente a las acciones de Aguas del Valle, las vi *in situ* hace una semana, por lo que solicito que la Superintendencia de Servicios Sanitarios aumente la planta de funcionarios que realizan la labor de fiscalización en general, en especial fiscalizar las obras de mejoramiento que debe tener cualquier servicio concesionado en este país. Eso, a lo mejor, hará más eficiente al sistema.

En lo visual -no soy ingeniero hidráulico, pero tengo la capacidad de observar, de acuerdo con mi especialidad como ingeniero-, pienso que si instalaron seis filtros, es porque tenían el plan de mejora en marzo para satisfacer esas necesidades y eso se les adelantó.

Entonces, me gustaría que, a través de Higiene Ambiental, tuvieran más funcionarios. El tema no es engrandecer al Estado, pero el Estado debe hacer su labor de fiscalizar. Con una buena fiscalización, los empresarios van a tener cuidado. Porque si no hay fiscalización todo el mundo hace lo que quiere.

Eso es lo que quiero pedir, que se aumente la dotación, como dije, no para engrandecer al Estado, sino para hacerlo más eficiente, de acuerdo con la función y, sobre todo, de acuerdo con la ley que le entrega instrumentos. No puede ser, por ejemplo, que la municipalidad no tenga planta. Esto lo pude ver al segundo día que se produjo el corte, cuando fui a La Serena: había dos funcionarios; es más, el director regional interino tenía que andar hasta Combarbalá, tenía que andar en todas partes, y eso no puede ser.

Tenemos que ampliar las plantas; no es para generar más empleo, sino para ser más eficiente. Solo así podremos tener la capacidad de fiscalizar como corresponde.

Referente a los costos, no los he sacado, pero puedo decir que los primeros dos días estuvimos con ocho camiones entregando agua potable a los vecinos del sector. Luego, paulatinamente se fueron incorporando camiones de Aguas del Valle: 20, 30, 35 y, al final, llegaron 43, y ellos mismos instalaron los surtidores, que fueron de costo de la empresa.

Miren qué importante, ellos ya tienen preparado un plan de emergencia, que antes no lo tenían, porque cuando se cortaba el agua siempre nos pedían colaboración. Hoy en día tienen un plan de emergencia, tienen los surtidores para entregar agua como corresponde.

Quiero reiterar que la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en conjunto con Higiene Ambiental, de acuerdo con el plan de mejora y a través de la concesionaria, deben tener claro cuál será el paulatino desarrollo que tendrá la empresa en el transcurso del tiempo.

Encuentro que señalar que le van a cortar la concesión a la empresa es casi utópico, porque, verdaderamente, ¿quién se hace cargo de la empresa de la noche a la mañana, con todas las inversiones que se deben hacer?

Entonces, creo que ahí hay que modificar la ley, los contratos, a lo mejor a través de Concesiones, revisarlos minuciosamente para introducir alguna modificación a cada una de esas acciones, porque así se va a mejorar el sistema.

A lo mejor el sistema es bueno, pero debiera hacérsele modificaciones, debiera adaptarse a la realidad actual. Las concesiones vienen desde hace muchos años. Tal vez un acucioso análisis de la ley de concesiones e incorporar más elementos para una buena labor de fiscalización, porque todo pasa por una buena fiscalización.

En la municipalidad de Ovalle tenemos el departamento de Higiene Ambiental, pero contamos con uno o dos funcionarios. No es responsabilidad de la municipalidad este tema, pero sí es responsabilidad de la municipalidad satisfacer las necesidades de los vecinos cuando llegan a golpear la puerta.

Señor Presidente, espero que acojan alguna de las solicitudes que he planteado, pues creo que van en beneficio único y exclusivo de los usuarios.

Muchas gracias.

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

Se suspende la sesión.

-Transcurrido el tiempo de suspensión:

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Continúa la sesión.

En representación del secretario regional ministerial de Salud, quien se encuentra de vacaciones, tiene la palabra el señor Herman Cifuentes.

El señor **CIFUENTES**.- Señor Presidente, agradezco la invitación a esta Comisión. Ojalá que nuestro aporte sea una realidad, de acuerdo con la materia que se investiga.

Me acompañan las señoras Consuelo Gamboa Peña y Milenka Ramírez Pacheco y los señores Gonzalo Contreras Pinto, abogado, y Francisco González Martínez, jefe de la Oficina Comunal de Ovalle.

A veces uno escucha a los funcionarios de los departamentos de Higiene Ambiental y de Sanidad, como asimismo a los del

Servicio de Salud, pero la realidad de las cosas es 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, la cual está radicada en la seremi de Salud, cuyo rol es proteger la salud pública en la Región de Coquimbo. Es el gran paraguas y una de las visiones y competencias que tiene la autoridad sanitaria, radicada en la Seremi de Salud.

Dentro de ello, tenemos una amplia gama de legislación que va en tal sentido. El agua es un acápite, un apéndice, de todas las actividades que desarrolla la autoridad sanitaria. Por lo tanto, es un elemento vital, pero es solo uno de los tantos elementos que nosotros vigilamos. Para ello, contamos con aproximadamente 20 fiscalizadores en la región, con los cuales debemos desarrollar las actividades que se programan año tras año.

Por su parte, el artículo 67 del Código Sanitario, una disposición genérica, establece que "Corresponderá al Servicio Nacional de Salud velar porque que 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, prácticamente todo es en virtud de la salud de la población.

Dentro de los aspectos específicos, ese decreto con fuerza de ley, que es 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.

Antes de poner en explotación las obras mencionadas, ellas deben ser autorizadas por el Servicio Nacional de Salud." Debemos entender 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, no debiéramos estar interviniendo 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

textualmente 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."

Además, 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 existe un dictamen de la Contraloría General de la República sobre las atribuciones que nos confiere el Código Sanitario. 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 382.

Por lo tanto, todo lo anterior 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, Salud solo es competente para ejercer la vigilancia sanitaria, de forma de evitar los riesgos de la salud de población; en este caso específico, del agua potable, en la cual la autoridad sanitaria se centra solamente o prácticamente en la claridad del agua.

Para cumplir eso, la autoridad sanitaria, año tras año, desarrolla un programa de vigilancia de los sistemas o del agua potable en general. Su 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. Ojalá fuéramos preventivos en función de esa competencia.

El programa de vigilancia para el control de los servicios potable que se ha venido desarrollando incluye acciones de inspección, toma de muestras y promoción. Ojalá que la

inspección sanitaria sea el último recurso a realizar, porque nuestra función podría ser de mayor eficacia. En este caso, sería la difusión o la promoción de los diversos cuerpos legales y el buen funcionamiento de estos servicios de abasto.

Este programa se desarrolla en las empresas sanitarias concesionarias -que es el tema que nos convoca-, 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.

Y se ha dado, en la región, un mayor énfasis en la población rural, ya que es el sector de mayor vulnerabilidad de la región.

A las normas de agua potable que están en el Código Sanitario; al reglamento 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 735, en el que se integran los parámetros de estándar de calidad, y el 76, que agrega dos parámetros muy atendibles, como son la turbiedad y la concentración de flúor.

Dentro de ese programa de vigilancia tenemos que realizar el ciento por ciento 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.

Quiero aclarar que nuestro objetivo es proteger la salud de la población. Por tanto, nuestro énfasis está dado sobre el agua que sale de la llave, y no de las fuentes de agua que surten a estos abastos. En ese sentido, hay una solicitud de esta Comisión que dice relación con hacer un monitoreo en todas las fuentes de agua que tenga la concesionaria. Pero, respetuosamente, le pido a la Comisión que considere esa solicitud dadas las limitaciones de nuestras competencias sobre esas fuentes, amén de todo lo que eso significa en términos de recursos.

También tenemos esa 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 como lo hacemos con Aguas del Valle. También hacemos monitoreo mensual del ciento por ciento 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.

Estos son los parámetros que tenemos dentro de nuestra vigilancia: 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 nuestra 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 tenemos 24 servicios, con una población abastecida de 648 mil, cuyos antecedentes fueron recabados en la página de la SISS y de los cuales están repartidos estos exactamente ocho servicios en cada provincia.

Ahí tenemos la cantidad de servicios y la numeración. Y dentro de lo que programado para el 2015, de los veinticuatro servicios que he anunciado, teníamos una toma de muestra de análisis bacteriológico de 792 programados, y de los cuales, a septiembre de 2015, hemos realizado 700, es decir, 88,4 por ciento.

De las muestras de análisis físico-químico, teníamos como meta 396, de la cuales ya hemos realizado 342, y de las muestras de análisis químico completo, tenemos 26 dentro de los servicios, y los números realizados son 14, esto es, 53,8 por ciento.

Nuestra gran tarea es la realización de las actividades de vigilancia, y a septiembre tenemos esos resultados.

Dentro de lo que ha ocurrido en la región, hemos rescatado dos eventos, precisamente los de Ovalle, que ocurrieron en junio y agosto, con el nivel de actuación nuestra, para contextualizar.

Las intensas lluvias del 12 y 13 de julio de 2015 elevaron la turbiedad en Limarí y los drenes que alimentan la planta;

el corte de agua de 13 al 14, pero quiero aclarar que el 14 se abasteció solamente para los servicios sanitarios, y no el agua para el consumo humano, que duró 13 a 14 días. Y la población afectada, 100 mil personas aproximadamente.

Las acciones realizadas por la autoridad hablan muy bien del Comité Operativo de Emergencia de la provincia del Limarí. En esa oportunidad, y ante el corte, se establecieron algunos puntos críticos y la empresa sanitaria abastecería especialmente o en forma directa a aquellos puntos que se calificaron como críticos, que son los centros de atención preventiva, hogares de ancianos, de menores, jardines infantiles, salas cuna, hospitales, consultorios. Esos son los puntos críticos que se establecieron en su oportunidad, y cuyo abastecimiento fue realizado por Aguas del Valle.

Habilitación de cuarenta estanques y veintiocho camiones, que fueron distribuidos en la población; como medida de mitigación producto de este desabastecimiento del agua, tuvieron que instalarse dentro de la población.

Y la recomendación nuestra para la comunidad, una vez restablecido el servicio y distribuida a través de la red, solo podía ser utilizar en la descarga de artefactos sanitarios. Claro se podía abrir la llave, pero no era agua potable. Ese era el sentido de nuestra difusión o promoción en la población.

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

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, afortunadamente el desabastecimiento y la calidad del agua no produjeron epidemias. Sin embargo, hubo un caso en un jardín infantil, pero que no estuvo asociado al recurso.

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 debe 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 del 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 nos 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, básicamente debido a los límites de turbiedad del agua.

Mantuvimos 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 ayer con la instalación de doce.

Intensificación de las acciones de vigilancia ante el frente de mal tiempo. Terminamos una etapa de emergencia, pero el 6 y el 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 ciento por ciento 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 que mantuvimos, se obtuvieron 81 muestras de análisis bacteriológico, vigilancia que arrojó como resultado un hallazgo en un camión aljibe.

Esos son los eventos que ocurrieron en la región durante 2015. En marzo, en La Serena y Coquimbo; julio y agosto, en Limarí; octubre, en Sotaquí, provincia de Choapa, y julio, agosto y septiembre, en Illapel.

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

diputado Sergio Gahona.

El señor **GAHONA**.- Señor Presidente, respecto de las situaciones con y sin emergencia, esta comisión investigadora tiene por función determinar las acciones oportunas de los distintos organismos del Estado que tienen relación con el abastecimiento del agua potable. Sin perjuicio de las responsabilidades que puedan recaer sobre la empresa, lo que más nos interesa es la forma en que han actuado los organismos estatales previendo o, una vez ocurridas las emergencias, evitando que vuelvan a ocurrir.

En esa perspectiva, con o sin emergencia, respecto de las tomas de muestras, ¿cuál es el comportamiento de la calidad en los distintos aspectos fisicoquímico, bacteriológicos o microbiológicos del abastecimiento del agua potable en la región, en situaciones con y sin emergencia?

Evidentemente, en una situación de emergencia, la probabilidad de encontrar dificultades es más alta. En situaciones normales, ¿cuántas veces han encontrado problemas en las muestras respecto de las situaciones con y sin emergencia? Pregunto esto para entender la magnitud del problema.

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

El señor **LEMUS**.- Señor Presidente, la situación del adenovirus no quedó clara, a pesar de que no sucedió durante su administración. Siempre fue difusa, la comunidad no entendió bien qué sucedió y si efectivamente la causa fue el agua.

En este evento el abastecimiento del agua regresó a los tres días, pero con una calidad no apta para el consumo humano. ¿Existe alguna estadística respecto de las enfermedades que produjo esta situación? ¿Se expuso a la comunidad a eventuales problemas de salud?

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Hay un listado de sumarios que se incoaron en 2010 que es impresionante. En él aparecen una serie de comunas, como Illapel y Coquimbo, sumarios que conllevaron una serie de sanciones económicas, aunque en algunos casos fueron sobreseídas.

Han surgido una serie de empresas distribuidoras de agua,

sobre todo en Ovalle, lo cual es bueno para el negocio. La pregunta es si están reguladas; si son controladas a través del Servicio de Salud. ¿El agua que distribuyen es apta para el consumo humano?

Al momento de abrir las botellas, uno podría sospechar que están llenas con agua potable de las cañerías y que la venden como tal. Son gasificadas, pero ¿qué otras características tienen?

En nuestra región el mundo rural es muy grande. De ahí la preocupación por la vigilancia de los APR (Agua Potable Rural) desde el punto de vista sanitario.

El señor **CIFUENTES**.- Señor Presidente, la señora Milenka Ramírez tiene los antecedentes para explicar cuál ha sido el comportamiento de la calidad del agua, en condición normal o anormal.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra la señora Milenka Ramírez.

La señora **RAMÍREZ** (doña Milenka).- Señor Presidente, tal como exponía el seremi subrogante, hacemos un monitoreo mensual de la calidad bacteriológica del agua potable.

En el caso de Ovalle, y como parte del programa normal de monitoreo, independiente de la contingencia producida por las emergencias, durante este año se han tomado 74 muestras para análisis bacteriológico. De acuerdo a los resultados de nuestros laboratorios, se identificaron dos muestras no conformes respecto de su calidad microbiológica; pero en general, respecto del cumplimiento de estándares en el agua suministrada por la empresa, pocas veces constatamos hallazgos que configuren una no conformidad.

Esto sí ha ocurrido en el ámbito de la aplicación de flúor, donde hemos detectado más muestras no conformes; pero, respecto de la calidad bacteriológica, en general ha habido pocos hallazgos.

El señor **GAHONA**.- En el aspecto físico-químico, ¿solo se han detectado no conformidades en relación al flúor?

La señora **RAMÍREZ** (doña Milenka).- En el aspecto físico-químico, solo ha ocurrido en el parámetro del flúor. En el periodo de las emergencias mencionadas, de julio y agosto de este año, se vio alterado el parámetro de turbiedad, que

sobrepasó la normativa.

Nosotros evaluamos todas las muestras que se toman en el año, por lo cual debemos esperar a que termine el año en curso para hacer la evaluación final de nuestro programa de vigilancia correspondiente al 2015.

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. Hay varios procesos de sumario sanitario que se encuentran actualmente en curso.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado señor Sergio Gahona.

El señor **GAHONA**.- Señor Presidente, por su intermedio, solo una pregunta para la señora Ramírez: ¿Uno podría concluir que, en términos de calidad del agua, en aspectos físico-químicos y bacteriológicos, en situaciones normales, no existen problemas de gran importancia?

La señora **RAMÍREZ** (doña Milenka).- Sí, podemos llegar a esa conclusión.

El señor **GAHONA**.- En segundo término, respecto de los sumarios sanitarios derivados del hallazgo de no conformidades, ¿cuáles han sido sus resultados en términos de sanciones o no sanciones?, ¿cuáles han sido las medidas que ha adoptado la empresa sanitaria? y ¿cómo se han supervigilado posteriormente esas medidas por parte de la Secretaría Regional Ministerial de Salud?

La señora **RAMÍREZ** (doña Milenka).- Las sanciones que se derivan de los sumarios sanitarios son determinadas y aplicadas por el secretario regional ministerial, a través del Departamento Jurídico. Respecto de ese tema podrían pronunciarse con mayor detalle nuestros abogados.

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

El señor **CIFUENTES**.- Señor Presidente, hay una serie de situaciones en las cuales la autoridad sanitaria puede o no puede aplicar una sanción, en virtud de los atenuantes u otros aspectos, o bien de un "remuestreo" que se pueda realizar. Por lo tanto, ello no significa que al primer hallazgo se aplica una sanción, sino que se inicia un proceso

y, dentro de esos procesos, con la debida defensa que tiene la empresa, en este caso concesionaria, se analiza la posibilidad de sancionar o no respecto de ese tema.

Pero tengan la certeza y la seguridad de que el agua que se consume es de calidad, salvo en aquellos estados de emergencia que hemos tenido en la región.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Perfecto, me queda claro. Gracias, seremi.

Tiene la palabra el señor Gonzalo Contreras, jefe del Departamento Jurídico de la Secretaría Regional Ministerial de Salud de Coquimbo.

El señor **CONTRERAS**.- Señor Presidente, respecto de la consulta del norovirus: nosotros hicimos el sumario sanitario respectivo y nuestra conclusión jurídica técnica, a la que llegamos en conjunto con el Departamento de Salud Pública, encargado de epidemiología, fue que el evento lo produjo el norovirus que estaba presente en el agua.

No lo pudimos verificar con las muestras, pero hubo una hipótesis comprobada, ya que antes de la redistribución, cuando tomamos muestras de la red, estaba sin norovirus residual, por lo cual nuestra conclusión fue que estaba presente en el agua. Además, 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. En esa oportunidad cursamos a Aguas del Valle la sanción máxima de acuerdo a la ley, que corresponde a 1.000 UTM.

Toda sanción no conduce necesariamente a una apelación en tribunales, mecanismo que está establecido en la ley, pero que como norma general la empresa Aguas del Valle no utiliza. En ese caso nos llevó a tribunales, pero perdieron el juicio por abandono del procedimiento, debido a que dejaron pasar más de seis meses sin hacer una gestión útil, lo que me parece por lo menos curioso, teniendo en cuenta que se trataba de la sanción más alta que les hemos cursado. La otra la dejamos para el final, cuando este proceso llegue a la Corte de Apelaciones o a la Corte Suprema.

Para nosotros, en resumen, el norovirus fue producto del

agua potable.

El señor **CIFUENTES**.- Otro aspecto que dice relación con la variable en salud versus las emergencias ocurridas es que no ha existido relación directa, salvo que se trate de subnotificaciones. Existe una red de vigilancia epidemiológica, que se activa mediante formularios, registros y otros instrumentos, que parte precisamente de la seremi hacia los establecimientos de salud, que deben declarar o notificar las patologías que pudiesen ser de origen hídrico.

En nuestra presentación señalamos que hubo una patología notificada, correspondiente a un jardín infantil con dos menores involucrados, pero que, según tengo entendido, fue causada por alimentos.

En estos momentos, no hay patologías asociadas a la variable epidemiológica, versus los acontecimientos por déficit hídrico.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- ¿Y los controles de la industria actual?

El señor **CIFUENTES**.- ¿Me puede aclarar a qué industria se refiere, a una empresa nueva, que envase agua potable?

El señor **CONTRERAS**.- Señor presidente, si me permite, responderé a su pregunta. Como producto del evento del norovirus, la creatividad de las personas hizo que emergieran algunas empresas orientadas a la producción de agua soda, que es agua envasada. Obviamente ellos están sujetos a una resolución sanitaria. De hecho, en Ovalle se han formalizado varias empresas que se dedican a este rubro, pero eso pasa por una formalización, es decir, lo que ellos 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 ellos tienen los mecanismos para abatir el cloro.

Respecto del norovirus, por ese problema que ocurrió implementamos en forma diaria un registro de determinación de cloro libre residual en la red de Ovalle día a día, días hábiles, para verificar que efectivamente esa determinación de cloro libre está de acuerdo a la Norma Chilena 409 (NCh409). Esa 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. Ahora bien, de acuerdo al microbiólogo y al apoyo que tuvimos se determinó que el norovirus es un poco resistente al cloro y nos orientaron que era necesario aumentar su dosificación en la red. Nos contactamos con la empresa Aguas del Valle -para solicitar, porque no podemos exigir- porque la norma exige 0,2 milígramos y ellos elevaron los niveles de dosificación de cloro lo que determina los registros del día a día de los inspectores en la red. Eso, define 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.

La Norma Chilena define que el mínimo es 0,2 milígramos por litro y el máximo es 2. Por lo tanto, 0,8 y 0,9 está dentro del rango, es un poco elevado, pero por el bien común ya que puede haber un rebrote del evento y eso lo impide o, por lo menos, lo minimiza.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- ¿Alguien tiene alguna observación u acotación respecto del tema?

Tiene la palabra el diputado Luis Lemus.

El señor **LEMUS**.- Señor Presidente, respecto del tema de la emergencia y de los recipientes, quiero saber si detectaron algún tema de salud pública, aparte del corte.

El señor **GONZÁLEZ** (don Francisco).- Si me permite explicar. Yo participé en los COE provinciales (Centro de Operaciones de Emergencias) donde también participó el funcionario del Hospital de Ovalle, allí se le preguntó si hubo una concordancia entre la emergencia y la presentación de casos gastrointestinales por sobre la media y eso no ocurrió.

El señor **GAHONA**.- Señor Presidente, respecto de las situaciones de emergencia, específicamente, la de julio de 2015, que dice relación con el tema de la turbiedad, con el agua que solo se podía usar para efectos sanitarios y evidentemente con el comercio, que no podía funcionar porque no lo puede hacer sin agua potable. ¿Ustedes fiscalizaron que, efectivamente, el comercio de expendio de alimentos no funcionó salvo que tuviera sistemas autónomos de abastecimientos de agua? ¿Hubo fiscalización en ese ámbito o

no? Si hubo, quiero saber si se detectaron problemas y el estado de cada una de esas situaciones.

El señor **GONZÁLEZ** (don Francisco).- Como encargado de la oficina comunal esa es una tarea que tuvimos que abordar. De hecho, los inspectores personalmente salimos a fiscalizar, no la totalidad de los locales porque eran muchos, pero sí en forma aleatoria para ver el comportamiento de aquellos locales que elaboran y manipulan alimentos. No hubo agua, pero muchos de esos locales se surtieron con agua envasada en cantidades que les permitió manipular y elaborar los alimentos. Eso lo certificamos.

Muchos de ellos, por decisión propia, dejaron de funcionar y cerraron. Es decir, tuvieron alguna conciencia del problema sanitario y no funcionaron, pero los que fiscalizamos lo hicieron con agua embasada.

En los COE ese era un tema que se abordaba y no hubo una curva que permitiera asociar un aumento de los problemas gastrointestinales.

El señor **GAHONA**.- No hubo ningún *peak* de problemas gastrointestinales durante todo el período.

El señor **GONZÁLEZ** (don Francisco).- ¿Ocurrió? Sí, con el norovirus.

El **CIFUENTES**.- Precisamente, producto de la experiencia adquirida en 2013, de la sensibilidad de la población en general y de los propios empresarios y microempresarios, tomaron la decisión de no funcionar sin abastecimiento de agua, por la experiencia previa y además por todo el trabajo que hicimos en general, los organismos fiscalizadores, la propia empresa Aguas del Valle y nosotros en materia de promoción y difusión respecto de esos temas. Por lo tanto, hubo la sensibilidad necesaria y suficiente, de tal forma, que, ese hecho, no se nos escapó de las manos producto de la fiscalización que realizamos.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- En virtud del horario, ¿habría acuerdo para suspender la sesión y reiniciarla a las 14:45?

Acordado.

-Transcurrido el tiempo de suspensión.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Continúa la sesión.

Tiene la palabra el señor Erick Chulak Yáñez, jefe de la oficina regional de Coquimbo de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

El señor **CHULAK**.- Señor Presidente, haré una presentación de la situación de la oficina de la SISS de la Región de Coquimbo.

En primer lugar, me referiré a las bases de la organización de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

La institución fue creada en 1990, bajo la ley N° 18.902, con personalidad jurídica propia y con domicilio en la ciudad de Santiago.

Sus funciones principales, conforme a esta ley, corresponden a la fiscalización, el cumplimiento normativo y la fijación de las tarifas para las empresas de servicios públicos.

En el 2006, se dispuso de la apertura de la oficina regional de Coquimbo para así regionalizar y centrar la fiscalización en los temas locales.

Para esto, la Superintendencia ha definido varias herramientas de fiscalización, que son los procesos de autocontrol, controles paralelos, auditorías de información o planes especiales ante situaciones específicas, tal como son los planes de sequía, cambio climático o lo relativo a los terremotos, atención a clientes y la fiscalización en terreno, que es una de las tareas fundamentales que tienen las oficinas regionales.

La oficina regional inició sus funciones en febrero del 2006, con tres funcionarios. Un ejecutivo de atención, quien además cumple funciones de secretaria, un fiscalizador y un jefe regional. La sede está en la ciudad de La Serena y tiene una cobertura territorial sobre toda la Región de Coquimbo y las cuatro empresas concesionarias de la región: Aguas del Valle, Alser, Esssi y Eseto; y se cubren 24 sistemas de agua potable y de alcantarillado.

En mayo de 2015 se aumentó la dotación de la oficina regional de Coquimbo, incorporando un fiscalizador, considerando la carga de trabajo que tenía la oficina.

La oficina regional depende de la división de Fiscalización de la Superintendencia de Servicios Sanitarios; se le han

delegado funciones específicas a través de la resolución SISS N°1798/2008, en la cual se establecen cuáles son las facultades que tiene la oficina regional en sus labores de fiscalización. Estas son las siguientes:

Requerir informes, realizar las inspecciones pertinentes y, en situaciones que se vea afectada la calidad de los servicios.

Instruir a las entidades fiscalizadas, en los casos de afectación de la calidad de servicio, medidas impostergables para superar las deficiencias.

Recepcionar, responder y resolver consultas o reclamo de los usuarios de los servicios públicos sanitarios.

Representar a la SISS ante autoridades, otros organismos y usuarios con el objeto de recabar información e informar de materias inherentes a la SISS.

Representar a la SISS en materias de coordinación ante otros organismos públicos.

Respecto de los procesos de fiscalización de la oficina regional, esta 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, el cual es 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.

A continuación se observa una tabla resumen respecto de las

acciones de fiscalización de la SISS, oficina regional de Coquimbo, de los últimos tres años.

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

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

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

Respecto de las fiscalizaciones de planes especiales, tenemos planes de sequía. De las fiscalizaciones que se realizan anualmente, aproximadamente, entre el 35 y 40 por ciento están centradas en los sistemas de producción de agua potable de la región, no solo de Agua del Valle, sino también incluye a la empresa Esssi, en Pichidangui, y Esseto.

Como estamos centrados en Agua del Valle, los principales hitos de fiscalización en terreno que puedo indicar son 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. Esas obras son parte del plan de sequía.

Dentro de los hitos más relevantes están las obras que fueron instruidas para Illapel producto de los eventos de enero. Me refiero a 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 nuevas obras de captación en el sector de La Chimba, Los

Peñones y Costanera -las primeras están 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 Pichidangui, 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.

La región se ha visto afectada, especialmente, este año por muchos eventos y contingencias, que son por todos conocidos y están detallados en la diapositiva.

Respecto del accionar de la oficina regional en todos esos eventos, debo decir que esta participa intensamente en la fiscalización en terreno de la empresa, tratando de resolver lo antes posible la contingencia y de restituir el servicio a la población; se coordina permanentemente con el COE, entregándoles información que corresponda para que este haga las coordinaciones; prepara los informes, tanto para la autoridad como para el COE; da las instrucciones específicas para subsanar esas situaciones y hace el seguimiento de esas instrucciones; en el caso específico de Ovalle e Illapel, se dieron instrucciones específicas 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 correspondan ante cada uno de los eventos.

En el siguiente cuadro se resumen todos los procesos de sanción que se han iniciado en contra de la empresa Aguas del Valle en el último quinquenio. Se ve una tendencia al alza en 2015. Van 13 procesos, respecto de los cuales se han cursado multas por 1.437 unidades tributarias anuales.

De todos esos procesos, 21 de ellos los ha iniciado 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. En la diapositiva pueden apreciar un detalle un poco más amplio de lo que se presentó en el último trienio. Están todos los inicios de proceso de sanción, su estado y las multas que se han cursado.

Hay que destacar, por ejemplo, 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. Esas han sido las sanciones más altas por el tema de calidad.

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

El señor **GAHONA**.- Señor Presidente, quiero agradecer al representante de la Superintendencia por la exposición más focalizada en la región, que es lo que nos importa en esta oportunidad, porque hemos tenido sendas exposiciones de la Superintendencia desde una perspectiva más general, que han sido muy enriquecedora en términos de entender cómo funciona el reglamento sanitario y toda la actividad que realiza.

Quiero que nos aclaren el tema de las inversiones obligatorias para la empresa sanitaria, que son producto de la fijación tarifaria. ¿Le corresponde a la Superintendencia regional supervisar la ejecución de esas inversiones?

En relación con la ejecución de inversiones que presenta la compañía, ¿cómo ha sido el avance? Conocemos los porcentajes, pero básicamente nos interesa saber en qué no se ha cumplido. ¿En la presentación de la ejecución de inversiones se incluyen las obras de terceros que después pasan a la empresa sanitaria? Fundamentalmente, me refiero a los proyectos inmobiliarios. ¿Esas inversiones son consideradas para la fiscalización o son independientes? Porque una cosa es que la empresa sanitaria cumpla con las inversiones fijadas en la tarifa y otra las obras adicionales que deben desarrollarse producto de ampliación del área de concesión o de la prestación de servicios, porque entiendo -me corregirán si estoy equivocado- que esas inversiones las hacen terceros y después pasan a propiedad de la sanitaria. En concreto,

quiero saber si esas inversiones que hacen terceros están incluidas en los informes de ejecución de las inversiones de la sanitaria. A mi juicio, no deberían estar incluidas y si deben estar incluidas, quiero que me expliquen por qué debe ser así.

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

El señor **SALDÍVAR**.- Señor Presidente, quiero preguntar si existe alguna relación que indique cómo es el comportamiento del consumo del volumen de agua de cada uno de los clientes en la región.

Entiendo que hay un área concesionada, la cual ha tenido un crecimiento que no siempre dice relación con la expansión de los límites urbanos de la comuna. A veces, se encuentra una serie de conflictos y problemas por poblaciones que, estando cerca del área de concesión, no pueden tener acceso a la red y deben hacer sus propios proyectos. Algo similar planteó el diputado Gahona.

En definitiva, quiero consultar si existe algún antecedente que indique cuál ha sido el comportamiento del consumo agua, por familia o por cliente, si ha habido un aumento o ha sido constante, por ejemplo, en los últimos cinco años. No sé cómo podrá ser constituido el dato que dé cuenta de si es consistente el eventual aumento con las inversiones que se hacen necesarias en virtud del mayor caudal.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tengo algunas dudas que quiero replantear, en cuanto a la venta de servicios relacionados de la empresa, por ejemplo, venta de agua cruda y tratamiento de riles industriales. ¿Se ha considerado en los procesos de tarificación que la empresa, en este caso Aguas del Valle, disminuye sus costos al compartir existencia con la empresa relacionada? Lo pregunto porque se han visto aumentados los costos de los usuarios.

La segunda pregunta es más de fondo. En relación con la larga lista de sanciones y multas aplicadas a la empresa, ¿qué parámetro utiliza la SISS? He leído y releído y no queda claro el parámetro que utiliza para determinar si los hechos son graves y reiterados, y si constituyen causal de caducidad. Eso está provisto en el artículo 26 del DFL N°382.

Si no es así, si existe esa posibilidad y en qué se basa.

Tiene la palabra el señor Erick Chulak.

El señor **CHULAK**.- Señor Presidente, de las preguntas que me han formulado, solo algunas son de competencia del nivel regional y las puedo responder directamente. Para responder las otras voy a pedir el apoyo del señor fiscal.

Respecto de las consultas del diputado Gahona, en las inversiones, que son definidas en el plan de desarrollo de la empresa, se establece un programa de fiscalización anual, en el cual se definen cuáles van a ser las obras ejecutadas que se fiscalizarán. Aclaro que dicho plan de fiscalización anual es *ex post*; es decir, en 2015 fiscalizamos todas las obras que debieron haber sido ejecutadas en 2014, que la empresa declara como ejecutadas al 31 de diciembre de 2014. De ahí se define cuál va a ser el plan de fiscalización de todas esas obras y se ejecuta en forma parcial durante el año. 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.

Si se determina que existe un incumplimiento, es decir, 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 superintendencia.

Respecto de las obras de terceros, 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, 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 va a tener que hacer las renovaciones y las reposiciones en el futuro. Eso se considera 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.

El señor **GAHONA**.- Es decir, no forman parte del plan fiscalizable.

El señor **CHULAK**.- No son parte del plan fiscalizable.

Cabe señalar -lo puede corregir o complementar el fiscal- que dentro del proceso tarifario se revisa cuáles son las obras de terceros y se sacan de las obras de la empresa. Entonces, se rebajan.

El señor **PERALTA**.- Señor Presidente, quiero complementar lo anterior. 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 sí se fiscalizan.

En cuanto a su operación y mantenimiento hay ciertas responsabilidades que tienen las sanitarias y estas están bajo la fiscalización de superintendencia, 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.

El señor **GAHONA**.- Pero bajo ningún punto de vista significa que cuando se hace la fijación tarifaria, esas obras con aportes de terceros son consideradas como inversión propia de la compañía.

El señor **PERALTA**.- En ningún caso. Como inversión no.

El señor **GAHONA**.- Como mantención y operación, sí. Corresponde, es lógico.

El señor **CHULAK**.- Respecto de la consulta del diputado Saldívar, de acuerdo con la información que la superintendencia recaba en forma mensual y anualmente de los proceso de facturación de las empresas sanitarias a nivel nacional, se hace una análisis respecto de cuáles son los consumos medios mensuales por servicio. Es el consumo cliente-mes, el factor que nos permite determinar cuáles son las tendencias.

En el último tiempo, la tendencia en el consumo, a nivel nacional, es a la baja. Hoy el consumo medio mensual en un servicio urbano es del orden de 14 o 15 metros cúbicos

cliente-mes en una vivienda. La tendencia es a la baja y en el último tiempo se ha estado estabilizando. En la Región de Coquimbo se mantiene entre 14 y 15 metros cúbicos por cliente al mes.

El señor **SALDÍVAR**.- ¿Cliente es el domicilio?

El señor **CHULAK**.- Sí. Para nosotros el arranque es considerado como el cliente, y es un arranque por cada domicilio.

Respecto de si existe una relación entre el consumo medio habitacional y el nivel de inversión, no tenemos ese dato. Tendríamos que hacer el cruce de esa información.

En cuanto a los servicios relacionados, insisto, el tema tarifario es algo que escapa a la competencia de la oficina regional y voy a pedir nuevamente el apoyo del fiscal.

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.

Respecto de los criterios para fijar los montos de las multas o los procesos de caducidad, definitivamente, no tenemos ninguna competencia.

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

El señor **PERALTA**.- En el tema de los negocios relacionados se aplica una disposición legal que está 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. Esa es la figura contemplada en la legislación.

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.

Hay una fórmula que se establece en cada proceso tarifario, que no es fácil ni está predeterminada. Debo reconocer que la legislación fue poco feliz en la redacción de esta disposición; por lo tanto, es algo que seguramente habrá revisar porque habla de los costos y no de los ingresos que

eventualmente las empresas pueden obtener por este tipo de negocios. Hay un tema que presenta dificultades al momento de hacer la metodología.

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

Por lo tanto, desconozco en particular 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.

El señor **GAHONA**.- Señor Presidente, solicito que la información que ha entregado el señor fiscal quede en cuaderno separado. Me parece relevante esa información, ya que explicaría la necesidad de hacer ajustes legales.

El señor **PERALTA**.- Hay que hacer un ajuste en esa parte, que es el artículo 8 del DFL N° 70.

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

Los únicos elementos que tenemos para evaluar las multas son la gravedad y la reiteración. La reiteración es tomada de desde el punto de si tiene una sanción previa, y en ese caso la podemos duplicar. Eso es lo que dice la ley.

Aparte de eso tenemos otra complejidad y es que los rangos de multas son bastante estrechos. A veces hemos querido definir algunos criterios para decir que esta gravedad la vamos a encauzar entre tantas y tantas UTA, pero en una tabla entre 1 y 50 el rango es muy estrecho y es difícil definir un criterio más objetivo.

Hemos postulado la idea de revisar este aspecto, porque nos deja muy poca elasticidad para la determinación del monto de la multa.

Entonces, pareciera que las multas fueran bajas, pero no lo

es. El rango, conforme a la infracción más recurrente, que es justamente la que ha motivado todos estos procesos, la calidad y continuidad del servicio, es de 1 a 50. No hay más.

Hay que tener en cuenta que la empresa Aguas del Valle, hasta 2013, tenía un comportamiento bajo o regular en su nivel de sanción; no era muy alto. Por lo tanto, no tenía grandes antecedentes para los grandes 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. Algunos se podrían sorprender, pero esa es la situación. Eso derivado de que no tenían grandes reiteraciones y a veces las infracciones no corresponden al mismo episodio como para aplicar la duplicidad.

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, siempre se analizan los elementos que la empresa pone sobre la mesa para ver si se atenúa la multa, dentro del rango que he señalado.

Ahora, hemos logrado aplicar una fórmula que está en otra letra de las tipificaciones, que dice, 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 hemos tenido que ir avanzando porque no era un terreno muy desarrollado, pero de alguna manera hemos ido fijando criterios.

Hemos aumentado las sanciones, pero no porque se afectó la calidad del servicio, sino por el efecto colateral, que es la situación de la generalidad de los usuarios. Por un defecto de la ley quedó como una figura especial, como un tipo

sancionable, pero no lo podemos concebir solo, porque siempre debe estar asociado a otra infracción.

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 pudimos aplicar la disposición. Esa es la situación.

El señor **GAHONA**.- Señor Presidente, todos los elementos que ha planteado el fiscal es necesario que queden en cuadernos separados, de manera de incorporarlos en las conclusiones para mejoras legislativas.

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

El señor **LEMUS**.- Señor Presidente, en la mañana estuvo presente el seremi de Salud, y sobre la consulta que se les hizo sobre el norovirus ellos determinaron que se había detectado en el agua.

Entonces, quiero saber a qué se debe la diferencia con la superintendencia, porque en un tema muy difuso parece que ustedes dijeron que no podían decir que era del agua.

Legalmente, a quién corresponde que certifique. No sé si a la superintendencia. Ustedes también hacen análisis. ¿Por qué esa diferencia?

Para el servicio de Salud era el agua y para la superintendencia no era el agua, o no había certeza de que fuera el agua. Y todo eso quedó en el aire.

Ustedes entenderán que fue una situación colectiva, donde muchas personas resultaron muy perjudicadas en su salud. O sea, un servicio no le dice si el virus está en el agua o no, porque puede repercutir en una acción legal en torno al tema de su salud.

Creo que este tema constituye un traspié y le pido que me explique por qué se produce la diferencia.

El señor **PERALTA**.- Señor Presidente, lo cierto es que para que la superintendencia pueda aplicar una infracción previamente supone que dicha infracción ha sido determinada por sus medios, por ejemplo, con una fiscalización efectiva y directa o por algún antecedente que llegue de manera fidedigna y, además, que conste por un examen de laboratorio o por medio de algún otro dato que determine un antecedente

para iniciar un proceso.

En este caso en particular no se dio, de acuerdo con los medios habituales y ordinarios conforme a los cuales la superintendencia determina si se da o no una infracción. No tenemos ese antecedente desde el punto vista legal para el auto cabeza de proceso, como lo llamamos, que es el antecedente para iniciar el proceso.

Esa es la explicación jurídica, pero parece que desde el punto de vista técnico también tenemos el antecedente. No iniciamos porque no tuvimos la información técnica que diera cuenta de que la infracción efectivamente se había verificado por un problema de la caída del agua potable. Ese es el tema de porqué no se inició el proceso, sin perjuicio de lo que determinen otros organismos conforme a sus facultades. Tal vez no compartimos los mismos medios de control, y eso lo va a explicar el señor Erick Chulak.

El señor **CHULAK**.- Señor Presidente, para complementar desde el punto de vista técnico la situación del norovirus, en ese entonces con las herramientas de fiscalización que teníamos y los exámenes de laboratorio que fueron ejecutados por el Instituto de Salud Pública, que son los únicos en Chile que tienen la facultad de hacer un análisis de presencia de virus en el agua, que no es un análisis simple -los laboratorios existentes de calidad de agua no tienen esa posibilidad; solo el ISP puede hacerlo-, con los antecedentes que nos entregó el ISP, más todos los análisis de terreno que se hicieron, porque si hizo una campaña de medición de cloro libre residual en la red, de acuerdo con lo que establece la normativa, y la conclusión final del estudio -es lo que establecía el señor fiscal- es que no se pudo comprobar, o corroborar, que el norovirus estuvo presente en el agua.

Nosotros no decimos si estaba o no estaba. En el informe señalamos que no se pudo comprobar si estaba. Y no teniendo el antecedente legal para comprobarlo, no podíamos hacer un proceso de sanción en contra de la empresa.

Conforme a lo que indicó el fiscal, legalmente necesitábamos un medio de prueba concreto para hacer un proceso de sanción. Eso no lo pudimos obtener con los medios de prueba ni con las herramientas de fiscalización que

teníamos en ese entonces.

El señor **GAHONA**.- Señor Presidente, sobre el punto, en la mañana recibimos a la autoridad sanitaria y claramente nos dijo que para ellos había norovirus en el agua potable.

Me produce mucha complejidad que se nos diga que el Instituto de Salud Pública, que es el que debiera confirmar lo que está diciendo la autoridad sanitaria, no pudo comprobar la presencia de norovirus.

Evidentemente, lo que sucede aquí es que la Superintendencia de Servicios Sanitarios reconoce en el Instituto de Salud Pública la potestad jurídica para determinar si hay o no contaminación del agua por estos virus.

Entonces, me preocupa por qué la autoridad sanitaria llega a esa conclusión, si se supone que recibe el informe del ISP. ¿O acaso la autoridad sanitaria hizo alguna extrapolación o interrelación con otros tipos de fenómenos? De ser así, me parecería grave, porque es una interpretación alejada de la legalidad.

Por eso, quiero que confirmen quien tiene la razón acá: el Instituto de Salud Pública o la autoridad sanitaria. ¿Quién no se rigió por las normas que corresponden?

El señor **LEMUS**.- Sobre el mismo punto, debe estar en el acta la explicación que dio el servicio de Salud. Pero ustedes estaban acá y ellos lo confirmaron. Recuerdo que dijeron que hacían muestras desde allá, que no estaban autorizados, pero dada la crisis de salud habían tenido que ir a los dos lados. Y ellos habían llegado a la convicción de que era norovirus. Incluso, habían dispuesto medidas referidas a la proporción de cloro, que fue lo que generó una limitación. Creo que en algún momento debieron haber conversado los servicios respecto de ese tipo de cosas, razón por la que no me cuadra la situación.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Como muchos saben, provengo del área médica, y por supuesto que respeto a quienes se desempeñan en el ámbito jurídico, pero hay situaciones en las cuales no se cuenta con medios de prueba, sino solo con elementos clínicos, basados en los síntomas y en los signos. Me explico. Si ustedes me dicen que una

persona tiene dolor en el hemiabdomen derecho, el cual comenzó en el epigastrio y se irradió hasta esa zona, que tiene diferencias entre la fiebre axilar y la rectal y que presenta vómitos, mis estudios clínicos me permiten concluir, sin necesidad de exámenes, que estamos frente a un caso de apendicitis aguda.

En el caso del norovirus la situación es compleja, porque no se puede cultivar el virus y los estudios en animales son complejos, pero las personas presentaban la sintomatología respectiva. Si un animal tiene orejas de burro, cola de burro y cuero de burro, es un burro.

Planteo lo anterior porque creo que con elementos jurídicos es muy arriesgado aseverar algo que es de otro ámbito, que presenta elementos clínicos evidentes.

Desde el punto de vista médico, la situación afectó a un grupo grande de personas, las que afortunadamente no sufrieron consecuencias mayores debido a las condiciones sanitarias generales adecuadas que hay en el país, sin perjuicio de que se producen casos con desenlaces fatales.

Por lo tanto, quiero saber en qué elementos de juicio se basan ustedes para aseverar lo que han señalado. Evidentemente, el abogado me puede decir que no hay presencia de virus, pero le puedo señalar que no lo vamos a tener nunca, salvo tal vez consecuencias patológicas más adelante, pero para determinarlo se requieren estudios genéticos, entre otros.

Tiene la palabra el fiscal señor Peralta.

El señor **PERALTA**.- Señor Presidente, tal como usted lo ha dicho, es un tema complejo.

En verdad, no pretendemos entrar a discrepar aquí con otros servicios que tienen amplias competencias en un ámbito que no podemos invadir, respecto del cual entendemos que tienen sus procedimientos para llegar a las conclusiones a las que arriban.

Nosotros debemos velar por lo que nos atañe, y con el empleo de métodos normales para la determinación de ese tipo de infracción no llegamos a esa misma conclusión.

Entonces, por decirlo de algún modo, no podía salir a efectuar una especie de vitrineo para ver si alguien lo pilló

para ver si con eso resuelvo este proceso. Eso lo encuentro poco serio.

Hay que tener presente que posteriormente debo sustentar el proceso para formular algún cargo a la empresa, la que se defenderá con sus elementos jurídicos y con una serie de otras alegaciones, frente a lo cual no tengo ningún elemento de prueba, salvo lo que aparentemente estoy viendo que llevó a cabo Salud, que no sé con qué medios lo hizo y bajo qué antecedentes, a pesar de que puede ser muy válido. Eso no lo voy a cuestionar, pero de acuerdo con los antecedentes que recogimos, luego de efectuada una investigación especial, con dos fiscalizadores mandados para el efecto, para que llegaran a una conclusión, esta arrojó que no había presencia de norovirus, entonces a título de qué podía levantar el proceso. Ese es el análisis de fondo.

A lo mejor todos podemos estar de acuerdo en que el problema era el agua, porque al parecer no había otro elemento posible de provocar el problema, pero cómo lo sostengo.

Estoy en un organismo público, de manera que estoy obligado a someterme al control de la administración y posteriormente de los tribunales. Desde ese punto de vista, con qué me defiendo cuando me he tirado a la aventura en razón de algún proceso mediático, todo presionado. Cuando eso ocurre, generalmente los procesos terminan mal, los perdemos. Podamos aplicar sanciones con mucha fuerza, pero al final las multas son rebajadas y terminamos desacreditados como organismo técnico. Entonces, hay que ser un poco cuidadosos.

Entiendo las aprensiones que aquí se han planteado, puesto que a lo mejor habría sido más cómodo haberse quedado con lo señalado por Salud para aplicar las sanciones y después habernos arreglado en el camino, porque había un ambiente de agitación en torno a lo sucedido, pero desde el punto de vista jurídico no tenía pruebas. En tal sentido, tendría que haber hecho un análisis en cuanto a que existía la presunción, pero para eso debe haber determinados antecedentes concordantes, repetitivos en el tiempo, que den algún grado de sustentación, como los exámenes médicos que aquí se han señalado, pero yo no contaba con esos

antecedentes.

Los exámenes del laboratorio son los únicos antecedentes objetivos que nos permiten iniciar ese tipo de procesos, porque el único elemento que la empresa me va a objetar es el medio de prueba respectivo.

Ese es análisis frío, pero es una alegación que a estas alturas parece un tanto extemporánea, pero es lo que en su momento se vivió frente a la situación. A lo mejor si hubiéramos tenido más tiempo podríamos haber llegado a otra conclusión, pero la verdad es que tuvimos que proceder con los elementos de prueba con que contábamos en esos momentos.

No creo que estemos en contradicción con la autoridad de salud pública, porque tiene otros métodos para la determinación de las infracciones, distintos a los nuestros. A lo mejor tomaron la muestra en la 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 cosas que pueden pasar en el punto de salida del agua. Esa fórmula de medir no es igual a la que aplicamos nosotros, es decir, desde el arranque o en la red, en la que el agua se encuentra en otras condiciones.

Hay muchos factores que entran en juego. De allí que no sentimos que estemos discrepando con la autoridad sanitaria, puesto que utiliza otros métodos, los que respetamos, y es posible que en este caso, por la manera en que actuamos, no se llegue al mismo resultado. Esa es la única explicación que hay.

El señor **GAHONA**.- Entonces, ¿es el ISP el que certifica los elementos físico-químicos o bactereológicos que tiene el agua?

El señor **PERALTA**.- No, señor diputado.

El señor **GAHONA**.- De acuerdo con la autoridad sanitaria, podría no considerar lo que hace el ISP.

El señor **PERALTA**.- Esto es más técnico, pero el elemento fundamental para efectuar la determinación son los controles que realizan laboratorios acreditados en el Instituto Nacional de Normalización.

El señor **CHULAK**.- Lo que pasa es que en esta condición el

ISP es el único laboratorio en Chile que está acreditado para detectar la presencia de virus.

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. Entonces, el ISP es la única autoridad que puede determinar la presencia de norovirus.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Entre paréntesis, el virus del Sida costo 15 millones de dólares y años de investigación. Los virus son muy complejos.

En nombre de la Comisión, agradezco la presencia de los invitados.

Se suspende la sesión.

-Transcurrido el tiempo de suspensión.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Continúa la sesión.

Tiene la palabra la señora Rosa Ángel, presidenta de la Unión Comunal Rural de Ovalle.

La señora **ÁNGEL** (doña Rosa).- Señor Presidente, agradezco la invitación a participar de esta sesión.

He escuchado con atención todas las intervenciones previas, algunas las entendí y otras no, porque las explicaciones técnicas y los números no me dicen nada.

Me voy a remontar a años bastante lejanos, porque quiero empezar por el tema del norovirus.

Soy del pueblo de Villaseca, que durante mucho tiempo entregó el agua a la ciudad de Ovalle. En 1902 comenzó a funcionar el sector La Cuca, situado al lado de Villaseca, que conozco como la palma de mi mano, porque llegue a vivir a Villaseca cuando tenía cinco años de edad.

Denunciamos a las autoridades a la empresa Aguas del Valle, porque actuaba en forma prepotente contra nuestro Programa de Agua Potable Rural (*APR*). Soy secretaria del APR de Villaseca, que tiene aproximadamente 400 arranques. Entregamos agua a una población de 2.500 personas, porque cubre todo el sector, Villaseca, Canelilla, Barrancas de Villaseca, la Villa San Antonio, etcétera.

En ese momento nos preocuparon los trabajos que estaba realizando la empresa Aguas del Valle en el antiguo recinto, en La Cuca, destruyendo el bosque que allí existía, al cual

mucha gente de Ovalle concurría los fines de semana.

Frente a las autoridades, la empresa se comprometió con nosotros de reponer las áreas verdes afectadas.

Señor Presidente, acompaño fotos del estado en que quedó el sector.

¿Por qué hago un recuerdo de 1902? Porque en ese año se instaló una cañería de fierro, y la empresa extrajo agua y la enviaron a Ovalle por esa cañería, a la que jamás se hizo revisión o mantenimiento alguno, en el mismo tiempo que se produjo la situación del norovirus.

Señor Presidente, no nos equivoquemos, reitero que esa cañería está desde 1902, y atraviesa los huertos de Huamalata.

Ellos tuvieron la inteligente idea para enviar el agua y justo se produjo el episodio del norovirus. No sé si fue por efecto de eso o no, pero el agua que recibió Ovalle era inmunda y no podía ser consumida, porque, como todos sabemos, las cañerías de fierro se oxidan.

Hicimos la denuncia correspondiente, pero el gerente a cargo en esa época, el señor *Lalanne*, se rió en nuestra cara de los reclamos. Incluso, llegamos a presentar una demanda con abogados, porque planteábamos que el trabajo que estaban haciendo iba a secar el pozo de Villaseca. Pero nadie nos escuchó; nadie nos hizo caso.

Integro el Consejo de la Sociedad Civil de la comuna de Ovalle, y desde 2012 hemos presentado estas denuncias a las autoridades, pidiendo que participaran con nosotros porque esto es inconcebible. No sé si ustedes tuvieron la oportunidad de conocer Los Peñones, donde reciben el agua. Es un basural. Esa denuncia la hicimos como pobladores.

En esta oportunidad no voy a hablar de eventos, porque para mí los eventos son actividades culturales o deportivas, y lo que ustedes llaman eventos para mí son catástrofes.

Señor Presidente, intervengo desde mi posición de pobladora afectada por esta situación, y planteo mi queja con rabia e impotencia.

Es cierto que en esta comisión cuestiona las acciones de las autoridades de Gobierno, pero tengo la impresión, aunque puedo estar equivocada, de que la participación de Aguas del

Valle ha quedado en el aire, pese a que la empresa es responsable de todos los males que estamos sufriendo.

Por ejemplo, tengo una carpeta con temas que no voy a mencionar, de un pleito que tenemos como APR con Aguas del Valle, pero, reitero, nos ha afectado mucho la participación de dicha empresa en lo concerniente a los APR.

Se habló acá del costo para el municipio. Quizá en dinero es mucho o poco, no lo sé, pero el hecho de que Aguas del Valle comenzara a entregar agua a la ciudad significó que nosotros nos quedáramos sin agua. No todos los sectores rurales funcionan con APR; dependemos en un gran porcentaje del agua que nos entregan los camiones aljibes. Eso no se tomó en cuenta.

Como afectada por esta situación creo que acá no se han realizado las importantes y necesarias fiscalizaciones, porque las autoridades se han pasado el problema unas a otras, mientras Aguas del Valle ha continuado haciendo lo que quiere, y nosotros que somos un APR piñufla, de 400 arranques, con la ayuda del Estado para la compra de bombas, nos financiamos y todos los recursos que tenemos los invertimos en nuestra APR. Y cuando queda una persona sin agua es por una hora, y es porque se rompió alguna cañería, que hay que reparar, pero no porque tengamos otros problemas.

Me dicen que el tema de 2015 se debió a que la lluvia fue muy grande, pero en Villaseca también llovió la misma cantidad. Y nuestro pozo también está en un lugar que sufrió los arrastres. Pero nuestro pozo lo tenemos resguardado, lo tenemos como corresponde, con un buen servicio hacia la comunidad.

Por lo tanto, Aguas del Valle solo se ha dedicado a echarse plata al bolsillo y no a invertir en su población.

Como población rural y como APR, afectados por Aguas del Valle, hemos solicitado, incluso, que se les quite. Ellos dan asesorías a los APR, y yo quisiera que ustedes vieran las asesorías que ellos nos entregan. Es un tema que a lo mejor no está en la convocatoria, pero es importante que ustedes lo sepan.

Por ejemplo, el 10 de febrero de 2015 y el 7 de diciembre de 2015 fueron a preguntar por los libros. ¿Dónde están los

libros? ¡Aquí están los libros! Además, consultaron cuánta plata teníamos, si el acta la firmó o no el presidente, pero desde mi punto de vista esa no es una asesoría. La asesoría para mí significa que enseñen a los trabajadores de los APR a manipular los elementos químicos y todas esas cosas.

Yo quisiera que ustedes se hicieran el tiempo y vayan a Villaseca a constatar cómo funciona el APR, y creo que Aguas del Valle se muere de vergüenza de ver cómo nosotros tenemos nuestro APR: ¡impecable!

Cuando nuestro abogado fue a visitar el APR quedó sorprendido; casi le dio un ataque, porque él pensaba que con tarros sacábamos agua de una noria. ¡No! Hemos invertido en nosotros mismos. Por eso nuestra indignación contra Aguas del Valle.

Tengo muchas cosas que decir. Por ejemplo, si dos entidades públicas que están al servicio nuestro no se ponen de acuerdo si hubo norovirus o no, entonces qué le voy a decir a mi asamblea cuando me presente y les cuente esto.

¡Esto nos deja muy mal! Da la impresión de que todo se está haciendo para que Aguas del Valle sea salvado por la campana.

Además, cuando tienen alguna sanción la población ni se entera; nunca nos enteramos. Pero Aguas del Valle sigue funcionando, sigue repartiendo un lapicito por ahí y unos caramelos, y se pone en la plaza, qué se yo. Por eso, creo que no está cumpliendo con satisfacer las necesidades de la población, menos con nosotros, los rurales.

Muchas gracias.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra la señora Teresa Marín.

La señora **MARÍN** (doña Teresa).- Señor Presidente, concuerdo y apoyo a la señora Rosita. El mundo rural sufre bastante con el problema del agua.

Acá, en Ovalle, nos vimos bastante complicados con el tema del norovirus. Al último señor no se le escuchaba bien, no sé si serían los nervios, porque en verdad a uno le da que pensar, porque ellos vienen y dicen: No había norovirus. Pero Salud dice que sí, que había.

Entonces, ¿se fabricaron a los enfermos que estuvieron en el hospital? ¿Eran de mentira? Nuestra gente caía como

perritos envenenados afuera del hospital. Tuvimos que comprar los remedios; tuvimos que comprar el agua; el gas que se tuvo que gastar para lavar la loza con esa agua; las larvas que salían en los vasos de agua. ¿Eso es imaginación?

Confiamos en nuestras autoridades. Ustedes son quienes tienen que hacernos justicia, en el sentido de que el norovirus sí existió y que los enfermos no fueron un invento.

Que no venga aquí una empresa a decir: ¡No existe!

¡Que traigan sus muestras! ¡Qué día y a qué hora hicieron muestras!

No puede ser que una empresa sanitaria, que está a cargo del consumo del bebestible, diga que sí hubo norovirus, y que ahora señale que no hay norovirus.

Y qué decir sobre el tema de los cortes de agua. Cuánto gastamos en teléfono para llamar a la central de Aguas del Valle para que coordinara un camión con agua. Llegó un camión a las 12 de la noche, que se instaló en el cementerio, en la parte alta. Nuestras personas de tercera edad apenas podían. Al final, de un baldecito llegaban con casi nada de agua a sus casas. Además, no había coordinación con Carabineros; no había coordinación con nada.

Harto forcejeamos, harto batallamos. Entonces, hay que implorarles, rogarles, para que nos lleven un vaso de agua. ¡Qué les pasa, caramba!

Pero cuando tenemos que pagar la boleta y nos atrasamos, el corte de agua es inmediato.

¿Y quién nos va a devolver todo el gasto que hemos hecho por comprar agua en los supermercados, por los remedios, por hacer hervir el agua y todas esas cosas? ¿Quién responde?

No queremos una boleta que diga: Hacemos consideración de 900 pesos por todo lo que ocasionamos con el corte de agua.

O sea, Aguas del Valle se ríe en la cara de todos nosotros, y ustedes, nuestros parlamentarios, nuestras autoridades, ¿lo van a permitir?

Si les hemos dado el voto para que ustedes estén en el Parlamento es para que luchen por nosotros y velen por el bienestar de nuestra comuna. No puede ser que una empresa venga y se enriquezca a costa del bolsillo nuestro.

La multa que le cursan, ¿quién la paga? Claro, Aguas del

Valle, pero a nosotros nos va subiendo la cuenta.

En el corte que hubo, si pagaba 13, ahora tuve que pagar 21. Quedamos sorprendidos. Y después nos llegan 800 pesos de devolución. Eso me pasó a mí y a mucha gente de todo Ovalle. Y después sube y sube el agua. Que le ponen una cosa, que le ponen otra. ¿Y quién vigila? ¿Quién fiscaliza eso?

Entonces, les hago un pedido muy especial: ¡Conciencia por nosotros y por nuestros hijos!

Los grandes, bueno, podemos arreglarnos, ¿pero los niños? Los niños chicos van, abren la llave, y toman el agua que está inmunda, porque lo que había era un agua asquerosa.

Las cañerías que llevan el agua a nuestras poblaciones son muy añosas, como dijo Rosita. Es cosa de ir y visitar la zona.

¿Qué le cuesta a Aguas del Valle invertir y renovar todo eso? Sí, será caro, pero renueven lo que está con más problemas, como las matrices, porque hay matrices demasiado añosas, muy viejas, y eso es muy malo porque el fierro tiene oxido.

Mandan harto cloro, harto flúor, ¡miércale!, de repente los vasos están blanco con todo el tratamiento que le echan. ¿Y a dónde va eso? A nuestro organismo.

¿Y cómo estamos con el cáncer? Casi la mayoría de la población está sufriendo de cáncer. ¿Por qué? Por estar nosotros mismos fomentando y llenando los bolsillos a Aguas del Valle.

¡Y dicen que a Aguas del Valle no se le puede quitar la concesión! ¿Por qué? Si los papeles los hacemos los hombres. Podemos decirles, saben qué, hemos tenido tantos problemas y ustedes como Aguas del Valle jugaron con la vida de toda la comunidad, lo que no se puede permitir aquí ni en ninguna parte.

La integridad y la salud de todos nosotros estuvo en manos del Aguas del Valle, y esa irresponsabilidad se tiene que pagar.

Muchas gracias.

El señor **LEMUS**.- Señor Presidente, clarísimas las presentaciones.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Es la voz de la ciudad.

Les agradecemos las intervenciones. La misión de la Comisión es escuchar todas las voces, de los empresarios, de la Superintendencia, de las autoridades de Salud y, por cierto, de los ciudadanos.

Se suspende la sesión para recibir al próximo invitado.

-Transcurrido el tiempo se suspensión.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Continúa la sesión.

Se encuentran con nosotros el señor Andrés Nazer Vega, gerente regional de Aguas del Valle, y el señor José Luis Murillo, gerente general de Aguas del Valle.

Tiene la palabra el señor Andrés Nazer.

El señor **NAZER**.- Señor Presidente, Aguas del Valle atiende en la Cuarta Región aproximadamente a 218 mil clientes, en 21 localidades.

Tenemos una cobertura de agua potable del orden del ciento por ciento; 22 plantas de tratamiento, tanto de agua potable como de aguas servidas, y cerca de 4.000 a 4.100 kilómetros de redes en toda nuestra área de operación.

Asimismo, tenemos cobertura de alcantarillado en un 95 por ciento y un 100 por ciento de tratamiento de aguas servidas.

Nuestra empresa ha estado sometida a una situación hídrica muy fuerte y exigente, particularmente en los últimos años. Es así como podemos decir, según información que se ha transmitido en varias oportunidades y que han reforzado diferentes organismos de investigación, como la Universidad de Chile, el Ceaza, el Ministerio de Obras Públicas, que llevamos siete 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.

Tenemos déficit de caudales, de escurrimiento por las cuencas y por las quebradas, de un 33 por ciento, así como también en los embalses de regulación con volúmenes de acumulación de un 62 por ciento de déficit. Estamos en una situación de sequía que ha sido calificada de progresiva, de aridificación; en 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, se han dictado decretos de escasez hídrica en la

Región de Coquimbo desde el 2008, lo que se ha repetido en 2010, y a partir de ahí se han ido renovando hasta el 2015 en forma ininterrumpida.

También esto se puede demostrar particularmente desde el punto de vista de los caudales superficiales. Ustedes pueden ver que en los últimos seis años todos los caudales de ríos de la Región de Coquimbo han tenido niveles bajo la mediana histórica. Ha sido la sequía más prolongada desde que se tiene registro. La anterior tenía un promedio aproximado de dos años: 1,8 años y 2,5 años. En esta oportunidad, tenemos seis años ininterrumpidos de caudales bajo la mediana histórica en nuestras cuencas.

La misma situación se ha visto en los volúmenes de regulación de los embalses. Nos encontramos con una situación decreciente en el tiempo, en forma permanente, en todos los embalses de la región.

Es así como en 2015, y particularmente hasta junio, nos encontramos una situación de extrema escasez, en donde incluso en el embalse La Paloma, por ejemplo, llegamos a volúmenes de 3 por ciento, donde la mitad de ese 3 por ciento era sedimento, de acuerdo con los estudios de barimetría que se realizaron en la oportunidad.

A partir de ese momento se generaron lluvias y recuperamos un poco la situación y hoy nos encontramos a nivel de región en un 22 por ciento de volúmenes de regulación.

Obviamente, para mantener la continuidad del servicio de agua potable, como lo hemos hecho durante todo este período de sequía, hemos tenido que migrar de una cantidad de captaciones de agua subterránea a otra, aumentando estas captaciones de agua subterránea. Si en 2010 un 59 por ciento de aguas de nuestras fuentes eran captadas desde las napas, en 2014 esto aumentó a un 80 por ciento, especialmente porque los caudales superficiales han disminuido en forma considerable.

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

Aguas del Valle ha hecho inversiones, se ha estructurado, ha redireccionado inversiones de un plan de desarrollo que al 2011 se había predefinido en unas condiciones donde no se había previsto la situación de escasez hídrica, a la cual nos hemos estado enfrentando en los últimos cinco años. Ese plan de desarrollo consideraba ciertas condiciones y obras necesarias para operar durante este período de tiempo.

Durante estos cinco años nos hemos encontrado con una situación distinta y, por lo tanto, hemos tenido que reforzar las inversiones del plan de desarrollo, más inversiones adicionales, para cubrir la operación y satisfacer la demanda en forma continua.

Esto queda ratificado en los informes que emitió la Superintendencia, por ejemplo, en 2014, en los atributos de continuidad, calidad, turbiedad y presión, y durante todo el tiempo anterior, Aguas del Valle siempre ha estado cumpliendo la normativa, incluso por sobre el promedio de la industria.

¿Cómo hemos enfrentado esta situación de escasez hídrica exigente y extrema? A través de trabajo, aumento de recursos, inversiones y gastos, refuerzos de planta de colaboradores, refuerzo de la estructura gerencial, lo que nos ha permitido mantener una estructura acorde con el aumento de infraestructura para operar y mantener el servicio.

Es así como en inversiones solo en sequía, si en el año 2010 o 2011 se habían considerado en el plan de desarrollo obras que alcanzaban una determinada cifra, hemos tenido que aumentar en un 96 por ciento esa cifra para dar continuidad de servicio.

De las cifras que ustedes ven ahí, las barras azules son las inversiones adicionales al plan de desarrollo en obras asociadas a sequías que, principalmente, están destinadas a la construcción de fuentes subterráneas, es que podemos decir que el 96 por ciento de esas inversiones se han destinado adicionalmente a ese plan de desarrollo.

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

No solo con inversión hemos podido resolver la situación,

sino que también a través del gasto, principalmente, en compra de agua, en su transporte en camiones aljibes para nuestras áreas de operación; en compras y arriendos de derechos de aguas.

A modo de ejemplo les puedo decir que hemos 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 nuestras fuentes de captación.

Por ejemplo, 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 pesos el metro cúbico, a nosotros como empresa nos ha costado en promedio, durante todo este periodo de tiempo, 1.750 pesos solo la compra de agua potable 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, hemos reforzado en 41 por ciento la planta Aguas del Valle desde el punto de vista de los trabajadores.

También hemos 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 nos generó una circunstancia que nos obligó a mantener permanentemente decisiones de flexibilidad respecto de la inversión, de soluciones de operación, etcétera.

Durante todo este periodo de tiempo hemos ejecutado obras; hemos realizado gastos; hemos mantenido una operación; hemos flexibilizado nuestras formas de operar; hemos trabajado permanentemente para mantener la continuidad del servicio en toda la Región de Coquimbo.

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 como les dije anteriormente, el proceso tarifario fue predefinido en 2010, para el quinquenio 2011-2015. En ese momento, no existía la situación hídrica que existe hoy. Además, la empresa modelo no considera la escasez hídrica dentro de la operación.

La empresa Aguas del Valle ha destinado los recursos necesarios oportunamente para mantener esta continuidad del servicio, y es así como ningún cliente ha quedado sin agua producto de la sequía, y en ninguna localidad o ciudad de la Cuarta Región hemos generado algún tipo de racionamiento.

Obviamente, y sin duda, como es sabido por todos, hemos tenido situaciones excepcionales, que ya las hemos nombrado, como el evento del 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 Superintendencia y del Instituto de Salud Pública no detectaron en las redes de agua potable presencia bacteriológica y tampoco de norovirus.

Desde el punto de vista de otros episodios excepcionales, que tiene que ver más bien con el evento de la sequía y de turbiedad, se asocian, principalmente, a eventos de fuerza mayor. El 90 por ciento de eventos de 2015 obedecen a causas externas de la empresa. El 75 por ciento, aproximadamente, se concentra en los eventos de turbiedad y del terremoto.

Los de turbiedad, principalmente producto de que afortunadamente llovió, y esas precipitaciones, que todos esperábamos, que fueron muy intensas, muy concentradas, muy focalizadas, 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 cayeran en los ríos y pasaran por nuestras fuentes productivas.

El primer impacto fue el 25 de marzo, y como todos conocemos en la Tercera Región existieron los mismos eventos de aluviones, que la única diferencia que tuvo con el evento de La Serena fue que el aluvión se encausó por el río Elqui y no se distribuyó por las calles, como lamentablemente sucedió en Copiapó.

En cambió, acá se encausó por el río Elqui y el aluvión pasó por nuestra planta. No hay ninguna forma de operar que pueda retener o tratar aguas de esta naturaleza con esta misma cantidad de sólidos y de barro.

Por esa razón, Aguas del Valle tuvo que detener la planta de producción para evitar que el barro entrara a nuestras

instalaciones, porque habría colmatado la planta, los estanques y las redes.

Es así como tuvimos este evento en marzo, con aumentos de turbiedad. Fuimos multados por la superintendencia. Hay un proceso de sanción al respecto, que se mencionó anteriormente. Se reconoce que fue un evento de fuerza mayor, y nos multaron por las medidas de mitigación que, a juicio de la superintendencia, fueron insuficientes.

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. Estuvimos por sobre la norma y detuvimos la planta para evitar efectos mayores. Por lo tanto, en acuerdo con los cores se decidió entregar agua para uso sanitario como medida de mitigación para este tipo de situaciones. Hay un proceso de multa en curso. Es un fenómeno del mismo tipo asociado a comunidades especificadas anteriormente.

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

Ahora, ¿por qué estos cambios? Porque al generarse este tipo de emergencias y al llover en forma copiosa en estas cuencas se genera una recuperación de las napas subterráneas y subsuperficiales, y nos permitieron 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. Nos permitió reforzar el sistema cuando vinieron los arrastres de materiales y, posteriormente, utilizando esas norias pudimos hacer la recuperación correspondiente.

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

En octubre, la misma situación. Precipitaciones importantes en Ovalle, y dado que habíamos generado todo este tipo de instalaciones no hubo efectos en los clientes, porque operaron adecuadamente las norias.

Estamos permanentemente trabajando para mejorar nuestros servicios. Hemos realizado inversiones importantes. Operacionalmente, también lo hemos hecho, pero sabemos que tenemos un problema. Lamentablemente, hemos tenido que afectar a los clientes. Estamos trabajando para minimizar cualquiera de estos impactos en caso de ocurrir eventos de la misma naturaleza.

Particularmente, nos estamos preocupando de trabajar en medidas de emergencia y de mitigación, que corresponden al uso de camiones aljibes, estanques estacionarios y otros elementos que nos permiten mitigar las situaciones adversas.

Por ejemplo, con un terremoto de 8.7 grados, aluviones, *tsunamis* en la costa de Coquimbo, solo tuvimos 48 horas de corte de agua y se vieron afectados solo un 5 por ciento de los clientes de nuestra región.

Estamos trabajando en un plan especial, preocupados de las medidas de mitigación. Queremos hacer 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.

Se ha hablado de los planes de inversiones y al respecto les quiero comentar que desde el 2004 al 2015 la empresa ha invertido más de 6 mil millones de pesos, de los cuales 56.600 millones corresponden al plan de desarrollo; 46.400 millones de pesos es inversión de la empresa adicional al plan de desarrollo, inversiones 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 hemos estado sufriendo durante todos estos años.

Efectivamente, y como se ha dicho, si nos concentramos en el plan de desarrollo de Aguas del Valle, nos daremos cuenta 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 hemos tenido que 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 más fuentes de agua, particularmente asociadas a pozos profundos.

Por esa misma razón, en 2014 nos encontramos con un cumplimiento de un 47 por ciento, al 31 de diciembre. Sin embargo, dado que estas son inversiones que no se terminaron en esa fecha y que no estaban relacionadas directamente con obras de producción, llevamos a cabo un plan de recuperación, y podemos decir al día de hoy que de ese 47 por ciento, al 31 de diciembre de 2012, pasamos a un 88 por ciento en 2013, y esperamos tenerlo recuperado en un ciento por ciento 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, estamos con los planes de recuperación para retomar la senda histórica que habíamos tenido hasta antes de los mayores impactos de la sequía.

La sequía llegó para quedarse, y así lo entendemos. Por lo tanto, proactiva y preventivamente hemos realizado una serie de estudios y propusimos, a la superintendencia especialmente, planes de acción concreto durante los próximos años con el fin de resolver al corto, mediano y largo plazo situaciones de sequía que se mantengan en el futuro.

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

En cuanto a la percepción de los clientes, en 2013, respecto de la calificación de la encuesta que realiza la superintendencia, nos posicionaron en el sexto lugar de las 27 empresas nacionales; en 2014, en el tercer lugar.

Conclusiones. En primer lugar, quiero señalar que pese a la inédita sequía hemos tenido continuidad y calidad del servicio de forma permanente, gracias a las inversiones del plan de desarrollo, y adicionales al plan de desarrollo, que se han destinado, principalmente, para mantener la continuidad del servicio de agua potable.

Hemos hecho un trabajo proactivo para enfrentar la sequía, con inversiones y gastos excepcionales que nunca estuvieron

considerados dentro del proceso tarifario del quinquenio anterior.

Un plan de desarrollo que ha sido afectado, obviamente, por lo que acabo de decir, en un 47 por ciento al 31 de diciembre de 2014, pero que está recuperado en la actualidad en un 88 por ciento, porque hemos destinado esos recursos a obras para generar un mínimo impacto de la sequía.

Sobre eventos puntales, situaciones que reconocemos, y que no hemos querido bajar el nivel de impacto que sufrieron nuestros clientes, a quienes nos debemos permanentemente, puesto que nuestro foco de trabajo es mejorar nuestro servicio y que nuestros clientes tengan continuidad de suministro, lamentablemente nos hemos visto enfrentados a situaciones de fuerza mayor como el terremoto y los aluviones que nos generaron problemas. Pero estamos trabajando y generando las inversiones para mitigar estos problemas. Así lo seguiremos haciendo, porque nuestro principal objetivo es mantener un buen estándar de servicio para nuestros clientes.

Seguimos trabajando para enfrentar un posible escenario de sequía en el futuro y nuestro compromiso es seguir mejorando para entregar el mejor servicio a nuestros clientes de la Cuarta Región.

Muchas gracias.

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

El señor **WALKER**.- Señor Presidente, saludo a los señores Murillo y Nazer, que desde el episodio del norovirus y en el marco de esta Comisión Investigadora hemos tenido muchas conversaciones con ellos.

Quiero formular dos preguntas concretas, para no repetir temas que hemos abordado anteriormente en profundidad. En relación con el proceso de mediación colectiva que se lleva a cabo por parte del Sernac, le comenté a los colegas que tuvimos información actualizada al día de hoy con el director nacional del Sernac, señor Ernesto Muñoz, quien señaló que aún están en etapa de mediación colectiva, que entiendo que hubo una primera propuesta de la empresa, que se declaró no satisfactoria por parte del Sernac.

Quiero aprovechar la instancia de esta Comisión

Investigadora, pues estamos en Ovalle, donde ocurrieron los hechos, y están los dirigentes de las juntas de vecinos de los sectores rural y urbano, para hacer un llamado a la empresa a aprovechar este proceso de mediación colectiva.

Creo que esta es la oportunidad, sin tener que entrar en discusión respecto de las responsabilidades. Me imagino que la empresa en todo este proceso ha tratado de argumentar fuerza mayor, caso fortuito, han hecho ver las inversiones y, por otra parte, nosotros nos hemos sensibilizado con el argumento de la comunidad en el sentido de que más allá de los eventos meteorológicos, que como se dijo Rosita Ángel no son eventos, sino catástrofes, para la gente queda la sensación de que durante doce días no se prestó el servicio básico de agua potable que ellos están pagando, lo que no solo les generó un trastorno en la vida diaria, en el colegio de los niños, en el tema sanitario, sino también un desembolso económico concreto al tener que comprar botellas de agua. Y para qué decir del norovirus, pues en las farmacias de Ovalle estaba agotado el medicamento.

Para qué vamos a repetir todas las discusiones respecto de la previsibilidad o no de los eventos, de las catástrofes, de los fenómenos meteorológicos; de las inversiones; si la empresa previó esto o no; el nivel de cloración de los medios de prueba. Si hay algo bueno que tiene la ley de defensa al consumidor, con todos los perfeccionamientos que le hemos hecho en el Congreso Nacional, porque ahora, además, se puede indemnizar el daño moral en el ejercicio de acciones colectivas. Antes no se podía indemnizar el daño moral. Esto se consiguió gracias a un proyecto de ley que presentamos con el diputado Chahin.

Creo que esta es la instancia para generar un acuerdo con la comunidad, porque esa es la finalidad de este proceso de mediación colectiva: que el Sernac actúe en representación de toda la comunidad.

En ese sentido, me gustaría consultar a nuestro invitado por qué no han podido llegar a un acuerdo con el Sernac, y le pedimos fervientemente que lo hagan. De lo contrario, naturalmente tendremos que esperar el fallo del tribunal, que puede ser una contingencia incierta de ganancia o pérdida

para la empresa y, por supuesto, para los vecinos que han demandado y el propio Sernac que ha ejercido esta acción.

Respecto de lo que señaló la señora Rosa Ángel, hemos tenido la inquietud respecto del nivel de asesoría que se ha brindado a los comités de agua potable rural.

Lo que dice la señora Rosa es lo que hemos escuchado de muchos dirigentes de APR, en el sentido de que las asesorías técnicas son muy esporádicas, muy breves, que de alguna manera instan al presidente del APR a llenar el formulario con su conformidad respecto de la asistencia técnica, más que a recibir una asistencia técnica concreta, permanente y que les sirva para mantener operativos los sistemas de agua potable rural y las grandes inversiones que ha hecho el Estado a través de la DOH en los sistemas de agua potable rural.

Entiendo que la DOH a nivel nacional tomó la determinación de no externalizar este servicio, sino asumirlo directamente, y me gustaría saber en qué está esa situación.

Muchas gracias.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra el diputado Sergio Gahona.

El señor **GAHONA**.- Una consulta a los representantes de Aguas del Valle. ¿Cómo hacen el cálculo? Porque hubo una suerte de compensación que los consumidores consideraron ridícula. Les pido disculpas por la expresión. Por tanto, quiero que expliquen cómo dedujeron que correspondía una compensación de alrededor de 400 pesos, cifra bastante insignificante.

Por otra parte, estamos ciertos de que en la actualidad están realizando un proceso tarifario, a fin de establecer los precios que regirán desde el 2016 al 2020.

Quiero saber si para fijar la tarifa sanitaria están considerando la inversión en las obras vinculadas con la sequía, las cuales están al margen del plan de desarrollo. Es decir, y no obstante a que el proceso tarifario es el resultado de una negociación con la Superintendencia, quiero saber si pretenden incluir en la propuesta tarifaria el costo de las obras ejecutadas debido a la sequía para amortizar la inversión o si solo están contemplando el costo de la

operación y la mantención de dichas obras adicionales, porque, indudablemente, corremos un riesgo importante, puesto que si la inversión en dichas obras se incluye, la tarifa de agua potable puede crecer de manera importante.

A lo anterior se suma que en el 2020 debiéramos contar, si no en operación, al menos en proceso de construcción una planta desaladora para el abastecimiento de agua potable, especialmente en Limarí y en Choapa. Claramente, aquello no podrá incluirse en el proceso tarifario 2016-2020, pero sí en el proceso 2020-2024 y, en consecuencia, quiero conocer cómo abordarán esa materia.

Ahora, quiero plantear una queja referida a una complicación que han tenido los terceros que invierten en obras de la sanitaria, básicamente constructoras e inmobiliarias, y quiero que me ratifiquen o nieguen lo que voy a señalar a continuación.

La ley obliga a quienes ejecutan proyectos inmobiliarios a desarrollar las obras necesarias para ampliar el radio de cobertura de agua y, de esa forma, dotar de agua potable a los nuevos proyectos. Sin embargo, varias constructoras me han presentado denuncias respecto de que en muchas ocasiones se encuentran que las obras o parte de ellas se ejecutaron y, finalmente, la empresa sanitaria canjea el trabajo por reparaciones en otros sectores. Dichos arreglos los deberían realizar ustedes como empresa sanitaria, pero los hacen terceros, en calidad de canjes por labores que debieron haber llevado a cabo, pero que ustedes efectuaron. No sé si me explico bien. Es decir –inventaré un sector-, debo construir un desarrollo inmobiliario en El Sauce y, para ello, tengo que efectuar obras para ampliar el alcantarillado que, probablemente, ya existe en parte o en su totalidad, pues la empresa sanitaria o terceros lo construyeron. Por lo tanto, en la negociación con la sanitaria se establece que el delta que debió ejecutar el desarrollo inmobiliario se pague resolviendo problemas de la sanitaria en otros sectores. Quiero saber si ese mecanismo se utiliza.

Por último, quiero referirme a los negocios no regulados, otro tema que nos preocupa.

Entiendo, no sé si se materializó, que había avanzadas

conversaciones a fin de dotar con aguas tratadas a la minería. En este caso, parece razonable que el agua tratada en la planta de La Serena -ya no es potable- se venda a las compañías mineras para uso industrial y, de este modo, liberar agua fresca para otros usos en los sectores altos.

Tengo la impresión de que la ley no permite aquello y que, probablemente, se están utilizando algunos resquicios legales para implementarlo.

No me parece mal que las aguas tratadas puedan usarse en la minería y que, por ese servicio, se les pague a la empresa sanitaria. Sin embargo, como se trata de un negocio no regulado, considero que la utilidad obtenida también debe beneficiar a los consumidores. El consumidor paga el tratamiento, el servicio de recolección, de suministro y de disposición del agua y, en consecuencia, si esa agua la entrego a una minera –no sé si estará sucediendo, pero me contaron que había avanzadas conversaciones-, corresponde que la ganancia se comparta con el consumidor. No me molesta la idea, pero en la medida que se compartan los beneficios con la población.

Por lo tanto, quiero saber la posición de la empresa al respecto y la disposición a que se materialice no por la vía de resquicios legales, sino mediante una modificación reglamentaria o de la ley General de Servicios Sanitarios, considerando que también deben beneficiarse los ciudadanos del referido negocio no regulado.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Había preparado unas preguntas, con sus respectivas argumentaciones, pero, curiosamente, cuando se presentaron todos estos casos no presidía la comisión. Cuando ocurrieron estos eventos no era diputado y, por lo tanto, quiero hablar de mi experiencia como ciudadano.

Por un parte, lamento profundamente que los representantes de la empresa no demostraran sensibilidad al abordar el particular. Parece que la presentación estuviera llena de soberbia. Más aún, si se considera que un profesor neoliberal de la Escuela de Negocios de la Universidad de Chicago, Luigi Zingales, recientemente afirmó que "hay que salvar al capitalismo de los capitalistas".

Entiendo que la empresa no es Traperos de Emaús y tienen que obtener ganancias, pero quiero manifestarle al señor Nazer que hoy perdió una buena oportunidad para pedir excusas a la ciudad de Ovalle y a la Cuarta Región.

Vivo en la población Fray Jorge, Raúl Cerda Palma N° 174, y tuvimos que recurrir a un camión aljibe. En ese entonces no era diputado, y aunque lo hubiera sido habría tenido que acudir al camión.

Por lo tanto, no me puede decir, como lo explicó, que el norovirus no estaba presente en el agua, porque no salió en los cultivos. Suavemente, quiero señalar que tal afirmación no corresponde.

Usted es el representante de la empresa y, por ello, a usted me dirijo, y en su presentación nunca pidió excusas a la ciudad de Ovalle, a sus habitantes, por el basural de captación de aguas, y se lo digo porque conozco como la palma de mi mano cada uno de los caminos, donde pasaba la línea antigua del tren de Ovalle, en Los Peñones.

Reitero, tuvieron una gran oportunidad de excusarse, pues la comisión sesionó en Ovalle para que concurrieran los ciudadanos.

Acompañado de toda mi familia tuve que esperar un camión aljibe para aprovisionarnos de agua, y eso no lo merecemos. Usted me puede dar 50 mil argumentos a su favor, pero yo también los tengo, y se los voy a entregar, pese a que los conoce mejor que yo.

Hay irregularidades, y si quieren que la empresa continúe operando deben admitirlas. Me refiero a tercerizaciones; a la no entrega de información, solicitada en 2008 y en 2013, a los gobiernos regionales. Se trata de casi 2.000 millones de pesos que no justificaron plenamente ante el Core respectivo, lo cual está documentado.

También están documentadas las inversiones de las que habló, diciendo que son gigantescas, no obstante no pasan del 45 por ciento.

Curiosamente, los montos de las ganancias –está bien que las tengan- casi sobrepasan el 10 por ciento, y coinciden con los periodos de menos inversión.

Sé que estamos hablando de cifras frías, pero detrás hay

seres humanos que necesitamos consumir agua. En este momento, frente a usted tiene un vaso de agua. Lo hubiera desafiado a que consumiera el agua cuando tenía norovirus. En menos de doce horas a causa de la diarrea habría tenido que acudir a urgencias, porque eso lo provoca el norovirus, y si le pido un cultivo no lo va a encontrar, porque no estará. Es más, si fuera anciano se hubiera muerto.

No se puede soslayar el lado humano, que falta mucho en nuestro país, de la empatía.

Me conmueve lo que vivió mi familia y lo que hablaron las dirigentas. Perdónenme, no puedo ser una roca ante eso. Me molesta profundamente que usted termine su exposición dando cuenta de estudios que indican que su empresa es poco menos que la sexta mejor empresa del país. A mí no me entrevistaron en ese momento y dudo de las bondades de la empresa.

Si queremos trabajar en un sistema de socialdemocracia en Chile hagámoslo bien, porque no podemos tolerar colusiones en el mercado de los pollos ni en los empresarios de las "micros", o que usted nos digan que Aguas del Valle funciona plenamente, en circunstancias de que eso no ha ocurrido. Lamento que se haya perdido esta oportunidad, pero a lo mejor la tiene ahora.

Le ofreceré el uso de la palabra para que responda las preguntas de los señores diputados y dé alguna explicación desde el punto de vista humano para la ciudad de Ovalle, que fue conocida a nivel internacional a través del canal CNN, porque sus habitantes llenaban el servicio de Urgencia del hospital pues venían con síntomas de diarrea.

Tiene la palabra el señor Nazer.

El señor **NAZER**.- Señor Presidente, voy a partir por el orden en que me fueron formuladas las consultas.

Respecto de la pregunta del diputado Walker, hicimos una propuesta formal al Sernac, en la cual se hacía una estimación del malestar de los clientes por la compra de agua envasada y en este momento está en la etapa de revisión. Por lo tanto, no hemos recibido respuesta del Sernac de dicha propuesta.

El señor **WALKER**.- ¿De la primera propuesta?

El señor **NAZER**.- De la última que hicimos.

El señor **WALKER**.- ¿Han tenido respuesta formal del Sernac?

El señor **NAZER**.- No.

El señor **WALKER**.- ¿Han hecho una sola propuesta?

El señor **NAZER**.- Una sola propuesta.

El señor **WALKER**.- ¿Puede especificar en qué consistió?

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

El señor **MURILLO**.- Señor Presidente, quiero comentar el tema del Sernac y enlazarlo con la pregunta del diputado Gahona, respecto de si las cantidades que se habían ofrecido hasta ahora eran ridículas o no.

A ese respecto, hemos hecho un primer abono en las facturas de los clientes, que es directamente lo que consideramos que era muy evidente que había sido un servicio que habíamos prestado fuera de la norma y, además, lo que la ley establecía.

Además de que tomamos esa decisión, la Superintendencia nos ofició para hacerlo así. Por lo tanto, lo único que se ha hecho hasta ahora no ha sido pagar compensaciones, sino que restar de las facturas servicios que no se habían prestado efectivamente, es decir, aquel agua que prestamos fuera de la norma. Eso lo hemos restado, más una resta adicional cada vez que hay un corte por un tema técnico de posible subcontagio o supracontagio. Se ha efectuado esa resta, pero eso no corresponde a compensaciones, sino que servicio entregado fuera de la norma y que consideramos que no debíamos cobrar desde un inicio.

Siento mucho que ustedes hayan tenido la percepción de que hemos sido arrogantes en la presentación, porque no era nuestra intención. Lógicamente, debíamos defender la parte de nuestra gestión que consideramos que se ha hecho bien, porque si no la contamos nosotros difícilmente alguien lo hará. Pero en ningún caso hemos querido ser arrogantes. De hecho, la última lámina que aparece en la presentación, y varias otras, demuestran que estamos conscientes de que tenemos muchas cosas que mejorar, en especial respecto de la gestión de las medidas de mitigación.

En ese sentido, lo que produjo turbiedad en la red en Ovalle fue un hecho de fuerza mayor, pero nosotros, al igual

que los habitantes, y sobre todo al escucharlos, consideramos que no era lógico que ese problema haya durado tanto tiempo, o sea, que estuviésemos 12 días con turbiedad en el agua por encima de la norma.

Por eso, nos pusimos en contacto directamente con el Sernac para ofrecer una compensación a los clientes por las molestias que eso produjo, propuesta que hicimos y que todavía no hemos tenido una primera contestación. Ustedes han señalado que tal vez no les ha parecido bien.

Entonces, en cuanto tengamos esa contestación del Sernac discutiremos con ellos y pondremos encima de la mesa nuestros argumentos, que ya hemos pasado por escrito y por reuniones, porque somos conscientes de que un servicio que no es prestado en las condiciones que indica la norma durante 12 días no es presentable, y así lo consideramos.

Es decir, no tenemos ningún temor en decir que eso no puede ser y que estamos abiertos a ver qué compensaciones se merecen los habitantes de Ovalle.

El señor **WALKER**.- ¿Podemos conocer el contenido de la propuesta que hicieron?

El señor **MURILLO**.- Mientras el contenido de la propuesta está en proceso de mediación es mejor que no discutamos los detalles, porque de lo contrario se convertirá en una conversación demasiado abierta, y creo que no será bueno para el proceso.

Lo que sí puedo decir es que hace un cálculo del agua que ha tenido que comprar cada persona porque no tenía disponibilidad de agua potable, 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. Para el resto de funciones sí los tenía.

El señor **WALKER**.- Señor Presidente, solicito el acuerdo para requerir esa información mediante oficio al director nacional del Sernac.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Sí, señor diputado.

El señor **MURILLO**.- Esa es la situación del Sernac. Parece que ustedes tenían algo más de información que nosotros, porque el Sernac todavía no nos ha dado esa contestación. En todo caso, cuando la dé reabriremos ese tema.

El señor **WALKER**.- ¿Cuándo formularon la propuesta?

El señor **MURILLO**.- Hace aproximadamente un mes.

El señor **NAZER**.- Fue a fines de septiembre.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- ¿Habría acuerdo para oficiar al director del Sernac para que nos informe sobre los términos de esa propuesta?

Acordado.

El señor **HALABÍ** (Secretario).- Señor Presidente, ¿este es un proceso de mediación?

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Sí.

Tiene la palabra el señor Nazer.

El señor **NAZER**.- Señor Presidente, respecto de los niveles de asesoría técnica, esa es una situación que se ha manifestado regularmente de parte de los distintos APR. Hemos realizado cambios para fortalecer nuestro servicio a principios del año pasado 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.

Ahora bien, nos enmarcamos dentro del convenio de prestación de asesoría técnica que tenemos con la Dirección de Obras Hidráulicas, en el cual se establece los alcances de los servicios que debemos prestar a los comités de APR. Realizamos nuestro trabajo en función de esos alcances.

Se ha mencionado que no son suficientes en algunos casos, porque hay sistemas de agua potable rural que están en mejores y otros en peores condiciones. Por ejemplo, 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.

Se acude a quienes tienen mayores problemas y se va menos a quienes no tienen tantos problemas, de acuerdo con un programa predifinido; además, la cantidad de visitas están acordadas por convenio. Incluso, la cantidad de visitas que realizamos es más que las acordadas por convenio.

Entonces, se está trabajando en ese marco, se ha reforzado el equipo de agua potable rural para asesoría técnica.

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

El señor **WALKER**.- ¿Ya no externalizan ese servicio?

El señor **NAZER**.- Lo hacemos directamente.

Entonces, durante 2015 ha habido una serie de cambios para dar un mejor servicio a los clientes de agua potable rural a través de una mayor dotación de personal directo de la compañía y no de personal externo.

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

El señor **LEMUS**.- Señor Presidente, quiero insistir en un punto que me parece sumamente relevante, porque la aparición de norovirus fue un hecho demasiado grave. Me parece que el tema del "peloteo" de los organismos y de la diferencia que ha marcado el Servicio de Salud con la Superintendencia es grave.

Entonces, solicito oficiar al intendente de la Región de Coquimbo, porque a él le tocó liderar, junto con el gobernador de la época, los comités de emergencia que se instalaron para enfrentar esa situación. Que defina quién era la autoridad de Salud que tomaba las decisiones en torno a definir lo que estaba ocurriendo. Me parece grave, porque tiene que existir un protocolo. Eso hay que definirlo. Esta Comisión al menos debe tener certeza de lo que ocurre. Por un lado, la Superintendencia no me convenció con la documentación que entregó. Sí tengo una convicción mayor sobre la información que entregó el Servicio de Salud. Me parece que ese es un tema muy relevante para la Comisión, porque hay responsabilidad pública si llegáramos a definir esto.

En segundo lugar, creo que el tema de las compensaciones a los clientes se ha aclarado. Ojalá lo podamos invitar al Sernac para que nos pueda definir este tema. En verdad, ustedes lo han precisado, pero las formas tienen efectos en una persona que recibe 300 pesos en la cuenta de abono. La gente después dice: Miren, esta fue la compensación. ¡En qué país estoy viviendo!

En mi opinión, en este tema de las disculpas, que además no

se han entregado, es casi iniciativa de la empresa reconocer el hecho, porque hay gente que gastó lo que no tenía para adquirir el agua en botella, que es carísima. Me parece que ese tema es relevante y ojalá la empresa tuviese al menos una iniciativa al respecto.

Hay un segundo documento respecto del evento en Ovalle. La superintendenta dijo que se habían advertido ciertas cosas; si se habían sugerido obras; si esto iba a pasar o no. A eso me refiero. Pido a la Superintendencia nos precise si mandó oficios o si realizó fiscalizaciones sobre este accidente.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Sugiero tomar el acuerdo de oficiar al gobierno regional con el objeto de que informe sobre el tema de la inscripción de gastos en la ciudad de Ovalle.

¿Habría acuerdo?

Acordado.

Tiene la palabra el señor Andrés Nazer.

El señor **NAZER**.- Señor Presidente, quiero responder la consulta de la inmobiliaria y el de los negocios no regulados.

Respecto de la inmobiliaria, lo que aporta la inmobiliaria es la infraestructura o las obras requeridas para dar el servicio donde ellos lo requieren en condiciones que establece la normativa.

Tenemos 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 tienen que conectar. Esa es la dinámica que tiene el concepto de los aportes que no necesariamente pueden ser en el punto donde ellos van a requerir el servicio, sino que puede ser un refuerzo de una estación elevadora, puede ser el refuerzo de una red de distribución que esté en otro sector para llegar con mayor presión. Entonces, el manejo o la simulación del sistema para dar servicio a estas inmobiliarias, que lo piden en un punto determinado, no necesariamente los refuerzos se requieren en ese punto, sino que en otros puntos de la red. Básicamente, ese es el concepto. Por eso, puede aparecer que están

ejecutando una obra en otro lado, pero no es el trasfondo que tiene el concepto de aporte de terceros.

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

El señor **MURILLO**.- Simplemente, para aclarar este concepto. Dentro de la ley hay dos razones por los que se piden los aportes financieros reembolsables, que es la manera de financiar eso.

Una vez por extensión, que es clarísimo, cuando se extiende en una zona que no hay red, entonces 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, y esas inversiones se tienen que hacer. Entonces, hay veces que esas inversiones por capacidad no están en la zona donde se desarrolla el proyecto en sí. Están contenidos en la ley: extensión y capacidad.

El señor **NAZER**.- Respecto de los negocios no regulados, en estos momentos, y bajo el concepto del mejor uso del recurso hídrico, es que hay un proceso de trabajo que se ha estado realizando con una minera de la región, para ver la posibilidad de aprovechar las aguas grises, o aguas tratadas mejor dicho, de la planta de tratamiento, particularmente en La Serena. Ese es un estudio que se ha ido realizando. Incluso, se ejecutaron algunas pruebas de tratamiento de ese tipo de aguas, para ver si pueden ser utilizadas en faenas de producción de otra naturaleza.

Los resultados de estas pruebas están recién analizándose, y la idea es plantear un modelo que permita que sea equitativo desde el punto de vista del buen uso del recurso hídrico, de manera que podamos utilizar eso que se está descargando en el mar permanentemente, para disponer de otros recursos hídricos que están siendo utilizados para la minería en usos asociados directamente con el consumo de agua potable. En este caso, por ejemplo, puede ser un mecanismo.

Sin duda, dentro de este modelo, que todavía no está definido, está considerado si aplica algún impacto en lo que tiene que ver con los clientes, se considerará que pueda haber uso de alguna infraestructura que esté disponible para

los fines del servicio, y pueda ser utilizada para fines de este modelo que se está realizando.

El señor **MURILLO**.- 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. Y así lo contempla la ley. Por lo tanto, 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, tiene que ser descontado de su tarifa, de manera que él se beneficie también. Nuestra idea es que se beneficie, ojalá, y reutilizar el agua, y también se beneficie de que tengamos una fuente utilizable para todos.

El señor **GAHONA**.- La otra pregunta es sobre el tema de las tarifas.

El señor **MURILLO**.- En cuanto a las inversiones para la tarifa, como antes ha comentado Andrés Nazer, enfrentamos un plan de desarrollo que no contemplaba el modelo de tarifas, y como compañía hemos tenido la sensibilidad y la responsabilidad para hacer todas las inversiones e incurrir en todos los gastos necesarios, independientemente de que no estuviesen incluidos en la tarifa.

Sabíamos que cinco años después tendríamos un proceso y que todos los gastos e inversiones que hiciésemos no estarían considerados en la tarifa.

La regulación contempla una empresa modelo que prestará el servicio en un escenario real. Todas las condiciones que han cambiado en los últimos cinco años, y que convirtieron a Coquimbo en una región más seca, deben estar contempladas en la nueva empresa modelo. Sin embargo, eso no quiere decir que todas las inversiones vayan a ser reconocidas en la tarifa, pero sí la escases hídrica, porque es mucho más severa que hace cinco años.

El señor **NAZER**.- Señor Presidente, un comentario. Lamento que haya parecido poco sensible ante la situación que han vivido los clientes.

De hecho, lo mencioné al final, y tal vez no fui lo suficientemente enfático, pero quiero que quede establecido que nuestro trabajo como empresa sanitaria es entregar un

servicio básico, y todo se complica cuando la gente no cuenta con agua.

Por eso, somos sensibles al impacto que puedan tener los clientes. De hecho, durante todo este tiempo hemos trabajado para mantener la continuidad del servicio. Ese ha sido el principal foco de nuestro quehacer.

Hemos estado muy sensibles, porque sabemos que la continuidad del servicio es el principal norte de la empresa, por ello, hemos ejecutado y realizado operaciones para mantenerlo de forma óptima.

Reitero, lamentamos profundamente los problemas que se han suscitados, y que se han originados por situaciones de fuerza mayor que no estaban contempladas. Estábamos preparados para enfrentar un proceso de sequía, para rescatar aguas desde las napas subterráneas, para transportar agua desde una cuenca a otra y para utilizar mecanismos como camiones aljibes, para mantener el servicio de forma continúa.

Entonces, no se trata de insensibilidad ni de falta de previsión ni de proactividad. Por el contrario, hemos hecho un trabajo muy importante. Lamentablemente, los elementos de fuerza mayor nos han producido problemas, pero estamos trabajando para mejorar nuestro servicio y entregar un mejor bienestar a nuestros clientes.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Estamos terminando nuestro trabajo.

Agradecemos la concurrencia de todos los invitados, especialmente al señor Secretario, su ayudante y el funcionario de la Redacción de Sesiones.

Las sesiones pendientes se realizarán en Valparaíso, y luego se confeccionarán las conclusiones de la comisión.

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

-Se levantó la sesión a las 17.24 horas.

ALEJANDRO ZAMORA RODRÍGUEZ,
Redactor
Coordinador Taquígrafos Comisiones.