

**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 10ª, Ordinaria, celebrada el día martes 15 de diciembre de 2015.

Se abrió a las 15:37 horas.

SUMARIO:

**- Exponen el Jefe de la División Jurídica del
SERNAC y el Gerente General de ESVAL**

I.- PRESIDENCIA.

Presidió el diputado señor Miguel Ángel Alvarado.

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

II.- ASISTENCIA.

Asistieron los/as diputados/as integrantes de la Comisión, señores
Miguel Ángel Alvarado, Sergio Gahona, Luis Lemus, Jorge Rathgeb, Alberto
Robles, Christian Urízar y Matías Walker.

Asistió, además, la diputada señora Daniela Cicardini.

III.- INVITADOS.

Asistieron en calidad de invitados, el señor Jefe de la División
Jurídica del Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), don Andrés Herrera; y
el señor Gerente General de ESVAL S.A., don José Luis Murillo.

IV.- CUENTA.

- Se da cuenta de lo siguiente:

1) Correo electrónico de la Secretaria de la División Jurídica
del SERNAC, por el cual informa la asistencia a esta Comisión del Jefe de la
División Jurídica don Andrés Herrera Troncoso en representación del Director
Nacional del SERNAC, don Ernesto Muñoz.

2) Correo electrónico de la Señora Ximena Díaz, Directora de Proyectos de Comunicaciones de Esval S.A., por el cual confirma asistencia del señor Gerente General de Esval don José Luis Murillo, quien concurrirá en compañía del señor Gerente de Asuntos Corporativos, don Jaime Henríquez.

3) Oficio N° 4899 de fecha 10 de diciembre de 2015, enviado por la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), por el que responde a las preguntas planteadas en la sesión del 24 de noviembre del año en curso.

V.- ACUERDOS.

- La Comisión acordó lo siguiente:

1) Invitar al Director Nacional del SERNAC, don Ernesto Muñoz, para que asista a la próxima sesión ordinaria del 22 de diciembre, con el objeto de que informe sobre el eventual rechazo a la primera propuesta planteada por la empresa Aguas del Valle, en el proceso de mediación originado en la emergencia hídrica experimentada en julio del presente año, entre otros antecedentes vinculados con aspectos que puedan perjudicar a usuarios de dicha empresa.

2) Invitar al abogado don Michael Hantke Domas, a la próxima sesión ordinaria del 22 de diciembre, para que exponga respecto de las materias contenidas en el mandato que dio origen a esta Comisión.

3) Crear una subcomisión para elaborar las proposiciones y conclusiones de la presente Comisión, que serán discutidas en la sesión del 05 de enero, siendo luego votadas en la sesión del 12 de enero de 2016. Dicha subcomisión estará integrada por los diputados señores Miguel Ángel Alvarado, Sergio Gahona, Luis Lemus, Jorge Rathgeb, Matías Walker y demás integrantes que así lo deseen.

4) Invitar al señor Ministro de Obras Públicas, don Alberto Undurraga, para que asista a la próxima sesión ordinaria del 22 de diciembre, con el propósito de que exponga respecto a las materias contenidas en el mandato que dio origen a esta Comisión.

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 17:20 horas.



ÁLVARO HALABI DIUANA
Secretario de la Comisión

MIGUEL ÁNGEL ALVARADO
Presidente de la Comisión

**COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA DEL ROL DE LA
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS Y DE ECONSSA,
RESPECTO DE LOS PROBLEMAS GENERADOS POR LA EMPRESA AGUAS DEL
VALLE EN EL TRATAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN LA
REGIÓN DE COQUIMBO**

Sesión 10ª, celebrada en martes 15 de diciembre de 2015, de
16.37 a 18.15 horas.

**VERSIÓN TAQUIGRÁFICA
LITERAL**

Preside el diputado señor Miguel Ángel Alvarado.

Asisten la diputada señorita Daniella Cicardini y los diputados señores Sergio Gahona, Luis Lemus, Jorge Rathgeb, Christian Urízar y Matías Walker.

Concurren como invitados los señores José Luis Murillo, gerente general de Esval, y Andrés Herrera Troncoso, jefe de la División Jurídica del Sernac.

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 8ª se declara aprobada.

El acta de la sesión 9ª queda a disposición de los señores diputados.

El señor Secretario dará lectura a la Cuenta.

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

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Sobre la Cuenta, tiene la palabra el diputado señor Matías Walker.

El señor **WALKER**.- Señor Presidente, a propósito de lo que hoy vamos a escuchar del gerente general de Esval, señor José Luis Murillo, que nos acompañó -hay que valorarlo- en la sesión que tuvimos en Ovalle, y del proceso de mediación colectiva de compensaciones a los usuarios en que estamos inmersos, quiero pedir que recabe el acuerdo de la Comisión para que invitemos nuevamente al director nacional del Sernac, señor Ernesto Muñoz, porque el gerente general de

Esvál nos dijo que ellos no tenían conocimiento, al menos, desde el punto de vista formal, del rechazo, por parte del Sernac, de la primera propuesta que hizo la empresa.

Entonces, como de manera informal, el director del Sernac - lo informé en la sesión del viernes, en Ovalle- me comunicó que la propuesta se consideró insatisfactoria, sería bueno que nos involucremos en ese proceso, con la esperanza de que la empresa pueda mejorar la propuesta de compensación a los usuarios. No puedo fiscalizar directamente a la empresa, pero sí los actos de gobierno, citar al director del Sernac, señor Ernesto Muñoz, para dar cuenta de aquello, en una próxima sesión.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Nos quedan una sesión más con invitados y dos sesiones ordinarias para las conclusiones.

¿Habría acuerdo para citar al director del Sernac para la próxima sesión del 22 de diciembre?

Acordado.

Quiero agregar que está a disposición de los diputados de la Comisión la respuesta del superintendente, que lo hemos invitado, don Gabriel Zamorano, a otras inquietudes.

El señor **HALABÍ** (Secretario).- El 29 de diciembre expira el plazo de la Comisión.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tenemos sesión el 22 de diciembre. Tendríamos que invitar al señor Michael Hantke y citar al director del Sernac. Se prolonga reglamentariamente por quince días, es decir, hasta el 16 de enero de 2016. Por lo tanto, además del 22 de diciembre, quedan dos sesiones ordinarias, días 5 y 12 de enero, para tratar, debatir y votar las conclusiones y consideraciones de esta investigación que deben incluirse en su informe final. Por esto, se sugiere que acordemos la creación de una subcomisión que elabore las conclusiones y consideraciones que debatirá y votará esta comisión.

El señor **HALABÍ** (Secretario).- ¿Quiénes la integrarían?

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Los cuatro diputados señores Lemus, Gahona, Walker y Alvarado.

-Varios diputados hablan a la vez.

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

Acordado.

Esta sesión tiene por objeto recibir al gerente general de Esva, don José Luis Murillo Collado, para que exponga respecto a las materias contenidas en el mandato que dio origen a la Comisión.

El abogado señor Michael Hantke excusó su inasistencia a esta sesión.

Se encuentran presentes el gerente de Personas y Asuntos Corporativos, señor Jaime Henríquez y, el jefe de la dirección jurídica del Sernac, señor Andrés Herrera Troncoso que asiste en representación del director nacional, señor Ernesto Muñoz, para referirse a posibles alternativas de solución al tenor del proceso de mediación que existiría entre la empresa Aguas del Valle SA y pobladores de Ovalle, con ocasión de la urgencia hídrica experimentada en julio de 2015, entre otros antecedentes.

Tiene la palabra el gerente general de Esva, señor José Luis Murillo, durante 20 minutos.

El señor **MURILLO**.- Señor Presidente, gracias por invitarnos a la Comisión para contar, como accionistas de Aguas del Valle, sobre las materias que son de investigación.

Mi idea es presentarles quiénes somos Esva y cuál es la vinculación que tiene con Aguas del Valle. Además, contarles, porque ha sido interés de la Cámara, algunas de las condiciones que desde el punto de vista hídrico y desde el punto de inversiones se replican en la Quinta Región, de las que también están sucediendo en la Cuarta Región.

Me voy a apoyar en una presentación para que sea más fácil mi discurso.

¿Quiénes somos? Esva es la compañía que tiene la concesión de agua a perpetuidad en la Quinta Región. Somos el accionista único de Aguas del Valle, que es una concesión por tiempo determinado, por treinta años. Nuestro accionista es Ontario Teacher's en una gran mayoría. Es un fondo de pensiones, el más grande de Canadá. Tiene la característica que dentro de sus inversiones dedica una parte importante de sus fondos a la inversión en compañías de lo que ellos llaman el sector de infraestructura. Con ello, buscan inversiones de medio y largo plazo y con flujos razonablemente constantes y

que ojalá estén indexados al IPC. En el caso de las sanitarias, en Chile tenemos flujos razonablemente constantes y tenemos una fórmula de indexación ligada de alguna manera al IPC y que sigue una estricta regulación.

Nosotros tenemos, para que tengan una idea general de cuál es el tamaño de la compañía, estamos hablando de más de medio millón de clientes y esto, multiplicado por cinco, son los habitantes a los que daríamos el servicio completo, es decir, producción, distribución, recolección, tratamiento de aguas servidas y disposición. Tenemos 50 plantas de tratamiento de agua potable y 30 de tratamiento de aguas servidas. Damos servicio a siete provincias, en 36 comunas y en 50 localidades distintas.

La concesión, en lo que se refiere a la Quinta Región, tiene algunas características especiales. En muchas ocasiones, ha habido debate en cuanto a las tarifas que se encuentran en un lugar o en otro de Chile.

Quería hacerles algunas precisiones en cuanto a cuáles son las características del servicio que entregamos en la Quinta Región. Se trata de características bien especiales, que marcan la operación, las inversiones y también las tarifas de la compañía.

En el caso de la concesión, en concreto y especialmente de Valparaíso, que lógicamente es la población más grande a la que damos servicio, de una topografía muy especial, con 42 cerros, lo que hace que prácticamente todo el sistema de distribución sea individual para cada uno de esos cerros. Es decir, no podemos contar con un sistema de distribución global para todos ellos. En la práctica, es un sistema independiente, con sus sistemas de elevación, con sus sistemas de recolección, con sus bombas de presurización, etcétera, separados. Si bien tienen unas fuentes comunes, que son las fuentes que dan agua cruda a todo el sistema, luego se tiene que distribuir de manera separada en cada uno de los niveles.

Además, tenemos un sistema que tiene las captaciones muy lejanas al punto de suministro. Desgraciadamente, no tenemos una fuente que atraviese la ciudad, como es en el caso de otras concesiones, y tenemos que captar el agua a mucha

distancia. De hecho, la estamos captando, en su mayoría, a la altura de Llay Llay. Lo que quiere decir que la estamos captando a 86 kilómetros de la ciudad de Valparaíso, y transportarla hasta acá genera mucha complejidad adicional.

Además, estamos hablando de un sistema que tiene que estar sobredimensionado la mayoría del año, porque hay un consumo absolutamente estacional. Es decir, tenemos unos periodos punta, con una población que aumenta muchísimo respecto de la media anual. De hecho, el consumo medio que tenemos durante el mes de verano es 40 por ciento mayor que el consumo medio del resto del año.

Como se pueden imaginar lo que es el consumo *pick* durante el día 31 de diciembre o el 1 de enero, que son los días donde más población tenemos en la zona, son muchísimas veces lo que estamos dando como media durante el año.

Además de eso, y refiriéndome a la región completa, estamos hablando de un sistema muy disperso que, fuera del Gran Valparaíso, está constituido por poblaciones bastante pequeñas y eso, lógicamente, complejiza la operación y hace que estemos en distintas cuencas; por lo tanto, tenemos distintas situaciones en cuanto al estado hídrico de cada una de ellas. Por ejemplo, el río Maipo se está portando un poco mejor; el río Aconcagua, un poco peor, etcétera. Para que se hagan una idea, en cuanto a las redes, en la zona tenemos una media de 0,76 clientes por kilómetro cuadrado, mientras que Valparaíso tiene 2,6.

Para que se hagan una idea de cómo funciona nuestro sistema, en lo que se refiere al tema orográfico, nosotros traemos el agua, prácticamente en su totalidad, desde 86 kilómetros. Después tenemos una zona bien diferenciada, donde está el borde del mar; luego están el plan, los cerros de primera y de segunda línea. Las diferencias de cota son del orden de 300 metros, lo cual dificulta sustancialmente el servicio que debemos realizar, como la entrega de agua y su recolección para llevarla a los puntos de tratamiento globales.

En cuanto al tema de la longitud, la lámina muestra el sistema fundamental del Gran Valparaíso. Los que están señalados con color rojo son los dos puntos de captación. El

primero está en el río Aconcagua, a la altura de Llay Llay, donde se encuentra la planta de Las Vegas. Allí se producen entre 2.500 y 2.600 litros por segundo. El otro punto de captación está, prácticamente, en la desembocadura del río Aconcagua, en Concón, y allí se producen del orden de 500 litros por segundo, adicionales. Con eso tenemos toda la producción necesaria para alimentar al Gran Valparaíso. Cabe señalar un dato que poca gente conoce: todo el litoral norte se abastece desde estos puntos; es decir, debido a la situación a la hídrica, las fuentes que teníamos, por ejemplo, en La Ligua, están absolutamente secas y estamos entregando agua a esa localidad desde la planta de Concón.

Para que entiendan la situación de sequía en Valparaíso, tengo unas gráficas de los caudales del río Aconcagua en un punto concreto, en El Romeral, desde 1999. Hay algunas cotas que están por debajo de línea roja, que sería la mediana del suministro, pero desde 2010, de manera reiterada, hemos estado por debajo de esa línea, lo que ha generado que la situación, no solamente la del río, sino de los embalses y de las napas subterráneas, se haya deteriorado en gran manera. Esta es una situación bastante parecida a la que vimos la semana pasada para el caso de Aguas del Valle, donde todos los caudales, todas las napas y todos los embalses se han ido deteriorando con el paso del tiempo, además de una sequía que nunca había durado tanto. Ha habido períodos de pocas lluvias o poco intensas, como las que hemos tenido, por ejemplo, a principio de este año, pero no de una manera sostenida y permanente durante siete años.

Lo mismo pasa en el río Maipo, con poco menos de virulencia, aunque prácticamente desde 2010 todos los momentos del tiempo están por debajo de la línea roja, que es el mínimo imprescindible para que los caudales se mantengan en una línea regular.

¿Cómo nos ha afectado eso? Principalmente, el consumo estacional que tiene el Gran Valparaíso es anticíclico. Esto quiere decir que en el momento que más agua tenemos en el río Aconcagua es cuando menos habitantes están visitando Valparaíso, y cuando menos agua tenemos, es cuando más visitantes hay. Por lo tanto, para nosotros es muy relevante

embalsar el agua. La idea es hacerlo cuando menos consumo tenemos y utilizar el agua en el momento de máximo consumo.

La lámina siguiente muestra los niveles anuales del embalse Los Aromos, que es principal pulmón del Gran Valparaíso para su suministro. Hay otros embalses, como el de Peñuelas, que desgraciadamente lleva mucho tiempo con niveles que prácticamente hacen imposible proporcionar el suministro desde ahí, como se hacía hace años. El sistema funcionaría mejor y de manera más natural, porque además se podría utilizar mucho más la impulsión por gravedad y no mediante bombas, si pudiésemos tener más agua en Peñuelas. Desgraciadamente es un embalse que no solamente sufre la sequía como los demás, sino que además se recarga solo con las lluvias, no tiene una fuente superficial que le llegue.

La línea roja muestra los niveles que ha mantenido el embalse durante 2015, no solo está sustancialmente por debajo de 2013 y 2014, sino que en los meses de mayo y junio llegamos a niveles del orden de los 2.000.000 de metros cúbicos.

Cabe señalar que lo que estaba contenido en el convenio que tenemos con la Dirección de Obras Hidráulicas (Dirección de Obras Hidráulicas), que es la propietaria del embalse y del agua embalsada, teníamos un límite para abastecernos de 3 millones y durante 2015 tuvimos que pedir un permiso especial para llegar a los 2 millones y así seguir dando continuidad al Gran Valparaíso. Afortunadamente, al igual como pasó en la Cuarta Región, independiente de los problemas de turbiedades y de otros, a causa de las lluvias repentinas y fuertes, la realidad es que desde el punto de vista de los caudales y de los embalses, tuvimos un respiro. A partir de julio ha habido lluvias; pero también ha nevado más copiosamente que en años anteriores y eso permite que el río mantenga un flujo y que nosotros tengamos que acudir al embalse Los Aromos más tarde, y así llenarlo durante más tiempo.

Las líneas de 2014 y de 2015, prácticamente tienen la misma pendiente ascendente; es decir, el embalse Los Aromos no se puede llenar más rápido, aunque llueva más, porque está alimentado por unos canales que tienen un caudal máximo, que no se puede superar. Tenemos que tratar de llenarlo el mayor

tiempo posible y vaciarlo lo más tarde posible. Por eso que la compañía está muy centrada en el desarrollo de fuentes alternativas al embalse Los Aromos, como son todas las zonas de pozos que hemos desarrollado en la zona de Concón, de manera que podamos suplir las caídas de caudal natural del río Aconcagua con esas fuentes subterráneas, antes de empezar a usar el agua embalsada en Los Aromos. De tal manera que si empezamos más tarde a utilizarlo y empezamos a llenarlo más pronto, con los años lograremos que el embalse vaya subiendo de nivel.

He querido incluir en la presentación, para que lo vean en el mismo formato, dos de los embalses principales de Aguas del Valle, que tenemos en la Cuarta Región. Uno es El Bato, del que depende prácticamente de manera directa la ciudad de Illapel. Como pueden ver, la línea roja indica que en 2015 estábamos en mínimos históricos. De hecho, tuvimos que instalar unas bombas para impulsar el agua del embalse, porque esta ya no salía por gravedad, no solamente para el agua que necesitaba Aguas del Valle en el reparto con la junta de vigilancia, sino también para que los regantes pudieran aprovechar la poca agua que queda embalsada. Afortunadamente, esa situación cambió radicalmente a partir de las lluvias de agosto y, hoy, el embalse El Bato está en el 101 por ciento de su capacidad. Eso quiere decir que está rebasando agua. Es una situación que nos deja muchísimo más tranquilos de cara al próximo año, aunque no es algo que nos deba engañar, porque todas las predicciones, de cara al futuro, dicen que la sequía se va a mantener de manera severa.

El embalse La Paloma es el que surte principalmente a la ciudad de Ovalle. Es un embalse que también ha estado con mínimos históricos. La lámina nos muestra -la línea roja- que en agosto prácticamente estaba tocando el cero. Además, hay una serie de sedimentos en el embalse La Paloma. Encargamos una batimetría para saber qué cantidad de lodo había acumulado en el fondo y estar seguros de la cantidad de agua que teníamos. La verdad es que estábamos en una situación crítica, por eso desarrollamos los planes de sequía y con la Superintendencia acordamos la realización de pozos y la

búsqueda de otras alternativas para el caso que la situación no cambie. Afortunadamente, esa situación ha cambiado y hoy tenemos 178 millones de metros cúbicos en La Paloma, mientras que el año pasado, a estas alturas, teníamos 26 millones de metros cúbicos. Eso nos hace prever, según la línea verde punteada que aparece en parte izquierda de la lámina, que si somos capaces de cuidar el agua y de seguir con los acuerdos que tenemos con la junta de vigilancia del embalse La Paloma, que es una de las más receptiva, dialogante y con más cabeza con las que me ha tocado hablar, el año que viene estaremos en una situación mejor, empezando con volúmenes de agua de 180 millones de metros cúbicos y, quizá, llegando a la época crítica de junio con niveles de 120 a 140 millones de metros cúbicos de agua.

Les digo lo mismo que les dije cuando veíamos lo de los embalses El Bato y Los Aromos. Si se reiteran situaciones hídricas como las que hemos tenido hasta el mes de junio, con el más seco de la historia en Chile, según datos, irremediablemente esto irá cuesta abajo y habrá que pensar en otra serie de soluciones que, como ya les contamos la semana pasada, ya estamos estudiando y desarrollando, sobre todo a nivel de estudios ingenieriles y de permisos.

El resultado de todo eso se aprecia en esta lámina, en la que se comparan las situaciones hídricas de 2010 a 2014 y 1966 a 1969, año en el que se sufrió la mayor sequía registrada hasta ahora.

Como pueden ver, la situación actual nos muestra el 71 por ciento de las estaciones con déficit crítico, versus el 59 por ciento de las estaciones que teníamos al año 1969; es decir, no solo son más las estaciones afectadas, sino que además está mucho más localizada, es decir, la sequía ha sido mucho más virulenta en las regiones Cuarta y Quinta, concentrándose especialmente en esa zona.

No es una situación de este año, ni debemos echar las campanas al vuelo por el hecho de que haya llovido durante los últimos meses, porque todas las predicciones hablan que a 2030 tendremos una situación hídrica mucho peor. De hecho, las predicciones son que a 2030 la pluviometría en La Serena podría pasar de 75,5 milímetros a 22 o 28 milímetros,

dependiendo de los escenarios pesimistas u optimistas; en Valparaíso de 390 milímetros a 200 milímetros y, en Santiago, de 336 milímetros a menos de la mitad, si nos situamos en un escenario pesimista.

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

En cuanto a las inversiones para mantener el suministro, al igual que Aguas del Valle, Esva no ha cortado ni un solo día el suministro por falta de agua, a pesar de la situación hídrica descrita. Eso no quiere decir que no haya habido emergencias o cortes por distintas razones. Pero nunca Aguas del Valle ni Esva han tenido falta de suministro, falta de continuidad o racionamiento por el hecho de no tener fuente.

Durante los últimos años, la compañía se ha dedicado a hacer todos los esfuerzos de inversión y operacionales necesarios para que a ninguno de nuestros clientes les falte agua. Quizá, el no haber sido capaz de comunicar a los clientes lo complicado de la situación ha sido uno de nuestros errores, porque ellos han percibido como algo normal, como algo dentro del estándar y dentro de los que suponía, el hecho de tener agua en la llave todos los días. Les aseguro que no ha sido una tarea sencilla.

En el período 2011 y 2015, hemos invertido 34 mil millones de pesos solo en temas directamente relacionados con la sequía, temas que no estaban previstos en los planes de desarrollo, planes que -como saben- surgen de un acuerdo con la Superintendencia de aquella parte del plan de inversión de la compañía que se considera necesario, en función de unas determinadas características, pero dado que se cerraron en 2009, no había una percepción de que la escasez hídrica sería un tema tan severo como lo ha sido hasta ahora.

Como compañía hemos tenido la responsabilidad -la seguimos teniendo- de incurrir en los gastos de las inversiones necesarias para mantener la continuidad y la calidad del servicio. Por tanto, durante el periodo en el que no hubo discusión tarifaria de por medio, no hemos dudado en mantener

un nivel de gasto de 21 mil millones de pesos; de 13 mil millones de pesos en inversión, por encima de lo previsto, lo que da un total, entre gastos e inversiones, de 34 mil millones de pesos. Consideramos que era nuestra responsabilidad, y así lo hicimos.

En cuanto a obras futuras, y dado que enfrentamos una situación que se mantendrá en el tiempo, estamos evaluando alternativas para dar suministro a la población en situaciones hídricas críticas.

En la Región de Valparaíso estamos obligados a fomentar el uso y llenado de nuestro pulmón natural: el embalse Los Aromos. Por ello, estamos involucrados en proyectos para analizar su recrecimiento, alternativas de llenado y de eficiencia de su uso, para tener un pulmón que garantice el suministro anual y que dé tranquilidad en el medio y largo plazo.

Tenemos un proyecto en marcha, que estará terminado a fines de 2016, que une el embalse Los Aromos con la planta de Concón. La idea es que lo que ahora viaja como agua cruda a través del estero Limache -de la cual perdemos 40 por ciento por infiltración-, vaya directamente a la planta de Concón por un tubo construido específicamente para ello.

Tenemos el compromiso de mantener cierto flujo en el estero Limache, para que no sufra ningún daño ecológico y tampoco perder, de manera constante, ese 40 por ciento de ese escaso recurso, como es el agua que embalsamos en Los Aromos.

Por otra parte, tenemos acuerdos con el canal Ovalle y el canal Waddington, los que sirven para el llenado del embalse Los Aromos. Hacemos una serie de inversiones a nuestro costo en esos canales, para que tengan una mejor operación y para que nosotros los utilicemos en la época en que no están destinados para el riego y así llenar de manera más eficiente el embalse Los Aromos.

Para nosotros es muy relevante garantizar que ese pulmón esté lo más lleno posible, ojalá incrementando su capacidad de 35 a 60 millones de metros cúbicos el consumo de los habitantes del Gran Valparaíso.

¿Cuál es la relación de la compañía Esval con Aguas del Valle? Como contaba, somos el accionista principal. Pero

Aguas del Valle tiene -como es lógico- su propio directorio y toma sus propias decisiones, aunque ese directorio coincida con el de Esval.

Dado que Esval es un grupo con expertise en el mundo del agua, queremos utilizar la experiencia de las personas especializadas que tenemos registradas en nuestra nómina, para que también presten servicio en Aguas del Valle, específicamente en temas funcionales de estandarización de procesos, de optimización y de mejora continua, para no tener que salir a buscar afuera, sino que aprovechar estas capacidades al ciento por ciento.

Es importante reseñar que Aguas del Valle tiene autonomía total en la gestión y en la resolución de los conflictos. Tanto es así, que dada la delicadísima situación hídrica de las regiones Cuarta y Quinta, en los últimos años nos hemos encargado de reforzar especialmente la estructura de Aguas del Valle. No solo la hemos reforzado con un incremento sustancial de la plantilla -como contó la semana pasada el gerente regional de la compañía-, sino que también nos hemos preocupado de la creación de una serie de cargos ejecutivos, con capacidad de decisión y con la expertise necesaria para tomar decisiones en terreno de manera inmediata.

Como dije, nos hemos encargado de incrementar la plantilla, que depende directamente del gerente regional -que está a su cargo y situada en terreno-, de manera que cualquier eventualidad se solucione en forma inmediata en Aguas del Valle, independientemente de que para algún tema técnico se pida algún tipo de ayuda, o de asesoría de un tercero o de alguien involucrado dentro del grupo Esval.

En el gráfico que tienen a la vista en estos momentos están marcados los puestos de nueva creación. Se puede observar que hay subgerencias de operaciones y de ingeniería y planificación; un departamento dedicado especialmente a las medidas de mitigación, que ha sido uno de los flancos en los que tenemos quizás más capacidad de mejorar -como lo pone de manifiesto los aspectos que han sido tratados en esta Comisión-, y un departamento de administración, el que cuenta con un peso mayor, de manera que se puedan solucionar los problemas en forma local.

Las subgerencias zonales de Elqui y del Limarí-Choapa, son las que históricamente ha tenido Aguas del Valle. Además, no solamente se ha pasado de departamentos a subgerencias, sino que también hemos cambiado a los responsables de esas posiciones, a fin de asegurar que tienen el perfil adecuado para tomar esas decisiones en terreno y optimizar los procesos que son de su responsabilidad.

Por último, junto con agradecer la atención que han prestado a mi exposición, quiero señalar que quedo a su disposición para contestar cualquier consulta que esté en el ámbito de mi conocimiento y que no haya sido aclarada en la sesión celebrada por la Comisión el viernes pasado, así como alguna duda que tengan respecto de Esva.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Para iniciar la ronda de consultas, tiene la palabra el diputado Christian Urizar.

El señor **URÍZAR**.- Señor Presidente, en primer lugar, deseo saludar al señor José Luis Murillo, gerente general de Esva.

En esta Comisión hemos contado con la presencia de la Superintendencia de Servicios Sanitarios en dos oportunidades, así como del director nacional de la Dirección de Obras Hidráulicas, a los que hemos planteado una situación que ha sido recurrente, la que en el caso de Esva, en la Región de Valparaíso, he hecho pública mediante algunos documentos de carácter legal, la cual tiene que ver con la relación entre las empresas sanitarias y la Dirección de Obras Hidráulicas.

El señor Murillo planteó que el dueño del agua es la Dirección de Obras Hidráulicas, cuestión que a veces a nosotros nos cuesta entender, y que el pago por el uso de ese recurso se hacía al fisco, a la DOH, lo que supone un formato de venta que supone la existencia de una medición.

Al respecto, junto con otros parlamentarios, sin perjuicio de que me hago cargo de lo que estoy señalando, tenemos dudas razonables sobre cómo se ha procedido en períodos de sequía para efectuar la medición de esos caudales. Funcionarios de la Dirección de Obras Hidráulicas de la Región de Valparaíso han planteado en varias ocasiones que las mediciones han sido llevadas a cabo por Esva, debido a la incapacidad que en ocasiones ha tenido la Dirección de Obras Hidráulicas para

efectuar la medición de caudales.

En ese sentido, la primera duda que surge es cómo el Estado permite que la medición de caudales de agua sea traspasada de lo público a lo privado, porque en el caso que estoy dando a conocer la empresa Esva vende con posterioridad el recurso a los usuarios en forma privada. Quiero saber cómo se permite que sea ese mismo ente el que se autoentregue los caudales, para lo cual se requiere una forma de operación.

La respuesta que dio en su momento la Dirección de Obras Hidráulicas fue que eso sucedía cuando no había capacidad suficiente para medir los caudales o lo que se entregaba a las empresas sanitarias, como el caso de Esva.

Por otra parte, existen dudas respecto de por qué cantidades de dinero importantes no han sido canceladas luego de aproximadamente dos años por parte de Esva al fisco, en este caso a la DOH. Una de las respuestas que ha dado esa empresa es que no ha habido gestión de cobro. Eso está por escrito y lo tiene la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Además, lo hice llegar al Ministerio Público, en un documento que ingresé hace más de un año, sobre lo que a mí parecer era una situación que rayaba en la ilegalidad, lo que todavía está en estudio, no se ha archivado. La situación dice relación con el proceso de compra y venta de agua por parte de la empresa Esva y su posterior entrega a los ciudadanos.

Uno no termina de entender las explicaciones de Esva ni de la DOH respecto de cómo termina funcionando esa compra y venta de agua si el vendedor, que es la Dirección de Obras Hidráulicas, no tiene claro cuánto vende y si el comprador termina por no pagar a tiempo debido a que el vendedor no efectúa gestión de cobro.

En definitiva, el único perjudicado es el fisco, porque no recibe el pago respectivo a tiempo, no obstante que se hizo un pago importante en algún momento, cuanto el problema fue planteado hace varios meses en la Comisión de Recursos Hídricos. No lo puedo asegurar, pero al parecer los pagos de Esva con el fisco siguen atrasados. Entonces, uno no termina de entender cómo funciona esa relación público-privada, en la que al final lo público entrega algo tan importante para

todos nosotros como el agua.

Por lo tanto, me gustaría que el gerente general de Esva tuviera a bien comentar lo que he señalado.

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

El señor **MURILLO**.- Señor Presidente, no sé cómo funciona en otras regiones, pero en el caso concreto de Esva gestionamos el llenado del embalse Los Aromos con agua que es propiedad de la DOH, porque es quien tiene derecho sobre el Aconcagua, que son los derechos superficiales que conducimos con un contrato que tenemos con los canalistas, a los que pagamos una serie de contraprestaciones.

Transportamos el agua a través de los canales Ovalle y Wellington, la que llega al embalse Los Aromos. Sobre esa agua, así como la contenida en ese embalse, tiene derechos de propiedad de la DOH, con la que hemos suscrito un contrato, en el que se encuentra establecido un precio unitario. Nosotros no gestionamos el embalse de la DOH ni el embalse Los Aromos, la compuerta la gestiona la DOH.

Cuando tenemos necesidad, porque ha caído el caudal del río Aconcagua, y vemos que vamos a tener un déficit de agua, lo que hacemos es llamar a los funcionarios de la DOH que están dispuestos de manera permanente, incluso uno vive en el embalse Los Aromos, para decirles que necesitamos determinados litros por segundo. Ellos abren la compuerta y llevan a cabo un sistema de medición un tanto rudimentario, pero es el que se utiliza en muchísimos lugares, por medio de una regleta, con el objeto de medir la altura del agua y el flujo que está pasando; ellos hacen una medición del flujo que damos.

Cuando consideramos que no es necesaria más agua, porque se ha recuperado el río o ha bajado la demanda, damos orden a la DOH otra vez para que cierren la compuerta. Así es cómo funcionamos.

Lo que no podemos hacer, porque es gestión de la DOH, es abrir y cerrar la compuerta. De hecho, la DOH se ha portado siempre muy bien, incluso en ocasiones complicadas para los operarios, como el 1 de enero, fecha que es clave.

Las mediciones se deben realizar, pero no hacemos solamente

ese tipo de procedimientos, ya que contamos con personas que visitan la zona y conocen bien el embale. Sabemos qué pedimos y cuándo solicitamos que se abra o se cierre la compuerta o cuándo pedimos que se cierre. Por tanto, tenemos nuestras estimaciones de consumo. Cuando se va a liquidar el contrato se hace una confrontación entre lo que la DOH considera que nos ha dado para consumo y lo que nosotros consideramos que debería salir de las peticiones que hemos realizado.

Es cierto que ha habido bastantes oportunidades en las que ha habido discusiones, pero en bastante buen tono, porque no coincidía lo que la Dirección de Obras Hidráulicas (DOH) consideraba que habíamos consumido y lo que nosotros pensamos que consumimos. Hubo conversaciones más o menos largas para llegar al cierre de algunos de esos números. Por lo tanto, nunca nos hacemos autoentregas. Tenemos que pedirlo a la DOH.

En el tema de la medición, se debería realizar, y lo que hacemos es discutir sobre si lo que la DOH nos dice es razonable o no.

En cuanto a la gestión de cobro, quiero matizar esa palabra. Cuando decimos que no se hace gestión de cobro, a lo que nos referimos es que mientras no tengamos un documento o factura donde conste lo que debemos a la DOH, lógicamente no podemos pagar a cuenta de que se cierre algo, por lo que hemos esperado. Como ya dije, siempre en buen tono y sintonía en las discusiones, para tener un número cerrado, y cuando tenemos ese número en la mesa, el pago se realiza en forma fluida.

Cuando este tema saltó, aproximadamente hace un año a partir de algunas declaraciones tuyas, creo que hablé con usted por teléfono y le dije: no se preocupe, porque tengo la factura encima de la mesa y la pagaremos mañana, porque me acababa de llegar. No sé si fue por su gestión.

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

El señor **URÍZAR**.- Señor Presidente, esa factura estuvo un año y medio impaga.

Hicimos una denuncia y se pagó en un plazo de dos semanas. No sé si fue por la gestión, pero a lo menos resulta sospechoso.

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

El señor **GAHONA**.- Señor Presidente, hay dos cosas que quiero que aclare el señor Murillo, porque a lo menos me producen curiosidad.

Primero, la utilización de este sistema tan rudimentario para medir el volumen de agua que sale del embalse, y más aún en tratos con privados.

En el Valle del Elqui los regantes no tienen problemas porque usan telemetría y cuando deben tirar litros por segundo lo hacen desde una oficina con un computador, y son regantes. No son grandes compañías ni tampoco es el Estado.

Entonces, me parece increíble el uso de un tan sistema rudimentario para controlar el volumen de agua que entra y sale. No sé si la DOH o ustedes pueden hacer la inversión para tener certeza acerca de que se está pagando lo que se está consumiendo. No sé por qué ustedes no han hecho algo al respecto. Puedo entender que esto pase en el Estado, pero no que ustedes permitan que se mantenga un sistema tan rudimentario, a menos que les convenga. Por eso, quiero que lo aclare.

Segundo, cuando dijo que las facturas no eran emitían, y el diputado señor Christian Urízar habló de un atraso de un año y medio en los pagos, la consulta que surge es si les facturaron o no les facturaron.

Porque si no les han facturado, no está impago, y en ese caso el problema no es de parte de la empresa Esva, sino de la gestión de la Dirección de Obras Hidráulicas en esta materia.

Ahora, si la factura está emitida y permanece sin pago por un año y medio, eso constituye una muy mala conducta de la empresa y de la DOH, a pesar de que el giro y actividad de la DOH no es vender agua, es decir, no forma de su *Core Business* estatal.

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

El señor **URÍZAR**.- Señor Presidente, se debe ser justo en esto. También se debe hacer notar la responsabilidad del Estado, porque aquí existió una disyuntiva sobre el volumen

del flujo. Ese fue el tema.

El vendedor y el comprador no se pusieron de acuerdo en el monto del cual estaban hablando, y como no se pusieron de acuerdo esta disyuntiva se prolongó en el tiempo. El vendedor decía 100 y el comprador decía 80, pero mientras no se tuvo claridad sobre si era 100 u 80. Entonces, se mantuvo una disyuntiva de venta y compra de agua, lo que benefició directamente a la empresa Esval, porque mientras esa disyuntiva no fue aclarada, la empresa no pagó. El Estado decía: cobro tanto; y la empresa contestaba: no, me tienes que cobrar menos.

Cualquiera sabe que al no pagar el agua por dos meses no hay disyuntiva alguna que decrete una extensión en el tiempo, sino que simplemente se corta el abastecimiento de agua.

Lo que quiero decir es que la diferencia de opinión se debe a lo rudimentario del Estado de Chile, a la falta de capacidad de cobro por parte de la DOH y a la empresa Esval para ponerse de acuerdo, lo que benefició al comprador, porque cuando llegaron a acuerdo en el número, este último pagó a valor presente lo que debió pagar un año y medio antes.

Estamos hablando de cifras importantes que la empresa pagó, montos sobre 3.000 millones de pesos. Hasta este momento, tengo conocimiento de un pago grande, pero aún existen disyuntivas, según la última conversación que sostuve con el director de la DOH.

Esta forma -no quiero decir práctica- genera una situación que es difícil aceptar, porque por un lado el Estado de Chile, sabiendo lo que cuesta reunir los pesos, no los capta.

Por otro lado, la empresa privada se beneficia de esta situación, más aún cuando la Superintendencia de Servicios Sanitarios dijo en esta mesa que la empresa Esval tenía la mayor cantidad de multas, en el último documento emitido hace algunos meses.

No se trata de una animadversión contra la empresa Esval, pero sería bueno que una empresa privada, que trabaja con recursos públicos, tuviera un mejor formato de instalación de cara a los ciudadanos.

El señor **GAHONA**.- ¡Automaticen!

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

El señor **MURILLO**.- Señor Presidente, nunca hemos dejado sin pagar una factura, porque si la factura no existe no puede estar impaga.

Otra cosa es que hayamos tenido discusiones más o menos largas, y si hubiésemos tenido una factura, la habríamos pagado, independientemente de la discusión posterior. Pero no hemos tenido facturas impagas con la DOH, pero si discusiones más largas de lo deseable.

Sobre el tema de la medición rudimentaria, cuando el agua sale entubada o por el canal relativamente estrecho de un embalse, se puede tener un medidor. Como en este caso la salida es un rebalse o una compuerta, es totalmente normal tener este tipo de medición.

En todo caso, el próximo año estará terminada una obra que une mediante un tubo el embalse Los Aromos con la planta de Concón. Ese tubo tendrá un medidor, por lo que tendremos una medición precisa de lo que llega.

Para que se hagan una idea de cómo beneficia o deja de beneficiar a la compañía el hecho de que la instalación sea rudimentaria, debo decir que compramos a la DOH el ciento por ciento del agua que sale del embalse Los Aromos y perdemos el 40 por ciento por el camino, porque baja a través del estero Limache. O sea, es difícil pensar que nos beneficiemos de una instalación rudimentaria, y por la voluntad que tenemos de cuidar el agua que está en Los Aromos es que vamos a hacer esa conducción desde el embalse hasta la planta.

El señor **GAHONA**.- Y también la automatización.

El señor **MURILLO**.- La automatización hoy funciona con una compuerta prácticamente manual, pero después habrá una bocatoma que irá directamente a la tubería, que es mucho más fácil de automatizar. En principio, si se hace el recrecimiento del embalse, habrá una compuerta nueva que ojalá sea más automática.

El señor **URÍZAR**.- Señor Presidente, solo para que pueda ser parte de las conclusiones de esta comisión, aquí queda más que claro que el Estado de Chile debe invertir. Si la decisión del Estado es mantener por muchos años más convenios

con empresas privadas, debe invertir en automatizar para que estas disyuntivas no se vuelvan a producir.

El señor **GAHONA**.- Tan simple como entregar el agua, que la empresa privada invierta y después puede descontar en la factura.

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

El señor **MURILLO**.- Señor Presidente, respecto de que somos una de las empresas más multadas por la superintendencia, quiero decir que en la concesión no solo incide la situación hídrica, sino también la orografía y las características bien especiales de Valparaíso.

Tengo cierta experiencia internacional y les puedo decir que hay pocas ciudades más difíciles de suministrar que Valparaíso, lo cual hace que desgraciadamente tengamos algunos cortes o deficiencias en el servicio. Cuando tenemos un problema eléctrico o el problema de una bomba presurizadora automáticamente afecta a los clientes. Eso hace que tengamos un índice de multas, porque la superintendencia nos persigue, como es su labor, y cada vez que tenemos un corte no programado a continuación viene una multa.

Es cierto que tenemos multas, pero también quiero poner de manifiesto que en las últimas evaluaciones de la calidad de servicio, hechas por la propia superintendencia, Esval es la quinta compañía mejor valorada de todo el sector, en Chile, y es la primera de las empresas grandes en cuanto a calidad de servicio evaluado por la superintendencia con encuesta a los propios usuarios. Pero una cosa no quita la otra.

De todas maneras, no quiero decir que tengamos un servicio perfecto ni mucho menos. Podemos mejorarlo, y estamos empeñados en ello, pero tampoco es justo decir que tenemos el peor servicio. Desde luego, tenemos mucha capacidad de mejora y estamos en eso.

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

El señor **LEMUS**.- Señor Presidente, tenemos un mandato y la comisión se tienen que adecuar a ese contexto. De todas maneras, creo que está dentro del contexto.

El señor Murillo nos ha expuesto sobre el funcionamiento de

dos empresas donde ellos tienen concesión: Esval y Aguas del Valle, que es el problema que llevó a la constitución de esta comisión. Sin embargo, para mí el tema central es lo precario del servicio.

Escucho al señor Murillo y no lo veo con perspectivas. Él nos da un contexto, con el cual coincido. Nos encaminamos hacia una sequía, que puede ser un escenario muy complicado. Ustedes han simulado esos escenarios, pero no veo que nos estemos preparando para ese evento.

Entiendo que esta también es una iniciativa del Estado, y de los gobiernos, para que efectivamente puedan impulsar una situación que la enfrente. Pero la verdad es que no solo han ocurrido esos accidentes. Hemos sido testigos en las regiones -el diputado Urizar es de Valparaíso, el señor Presidente de Coquimbo, al igual que el diputado Gahona y yo-, por lo cual los cortes de agua los vivimos nosotros.

La comuna de Canela, con la sequía, está funcionando con un dren a medias, muy poca producción de agua. El resto es agua comprada a través de camiones aljibe. ¿Esa es la solución? A mi juicio es una solución precaria, de emergencia.

La comuna de Combarbalá funciona con puros camiones aljibe.

También están los convenios de que nos habla el señor Murillo. Se refirió muy bien a la junta de vigilancia del río Limarí y al embalse La Paloma, y al buen criterio que han aplicado ellos para siempre priorizar el agua para el consumo humano.

Respecto de Combarbalá, ustedes tuvieron un conflicto bien serio con la junta de vigilancia, fundamentalmente con algunos de los accionistas de esos ríos que tienen mucha concentración de acciones.

La ciudad estaba con un problema de agua, porque no llegaba a acuerdo con el señor que exigía más precio de lo que se podía. Entonces, veo que los sistemas siguen precarios.

En el caso de Illapel, ustedes se fueron por una cuestión más de fondo: traer agua desde el Choapa.

Entonces, me refiero al contexto. Qué hacemos si eso que usted expuso se nos viene encima. ¿Vamos a esperar que se nos venga encima?

Señor Presidente, nos quedan pocas reuniones, pero creo que

deberíamos citar al ministro de Obras Públicas, para que ponga énfasis en eso, porque nuestro trabajo debería consignar un capítulo dirigido a ese problema. El gobierno habló de desalinización del agua, pero se quedó en los anuncios. No hay acciones respecto de un problema que es evidente. Por eso, nosotros debemos reflejar en nuestro trabajo una preocupación por esa cuestión.

Aguas del Valle tiene acciones arrendadas, otras compradas, junta un paquete, queda corto, la crisis viene y lo superó nomás.

Entonces, cómo garantizamos que esto siempre sea una prioridad para las personas, que es lo mínimo. O sea, en ese escenario tenemos que soportar y hacer funcionar la vida de manera más o menos normal, en una ciudad o en una comunidad que necesita el recurso para la vida y para el funcionamiento de la ciudad.

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

El señor **MURILLO**.- Señor Presidente, con respecto a los comentarios del diputado señor Luis Lemus, efectivamente hay poblaciones donde la situación es precaria, pero precaria desde el punto de vista hídrico. Por ejemplo, habló de Canela. En Canela podemos hacer todas las perforaciones que queramos, pero Canela estaba absolutamente seca.

Lo que quiero decir es que hemos hecho esfuerzos enormes para que esas situaciones no afecten a los clientes. Ningún habitante de Canela, que ha estado seca durante muchísimo tiempo, ha tenido falta de agua para consumo humano, y eso ha sido precisamente, porque como bien decía, de una manera que se puede considerar precaria, hemos comprado agua, la hemos metido en nuestras plantas potabilizadoras y las hemos suministrado.

Como mostraba el otro día el gerente regional de Aguas del Valle, nos pasa lo mismo en muchas poblaciones dentro de la Región de Valparaíso, y hemos llegado a comprar el agua a 3.000 pesos el metro cúbico para venderlo a 280 pesos.

Entonces, cuando ha llegado la situación de jugarnos la continuidad del suministro realmente no hemos mirado el aspecto comercial. Si hubiésemos mirado el aspecto comercial

no habríamos dado el servicio en 50 poblaciones de las 70 que manejamos.

En ese sentido, voy a hacer un comentario como José Luis Murillo, no como gerente de Esval. Creo que los chilenos son demasiado críticos con un modelo que se han entregado, que ha funcionado bien y que les ha permitido estar en una situación mejor que la del resto de sus vecinos, y lo que hay que hacer es seguir trabajando, porque creo que hay retos-país por delante para arreglar la situación entre todos.

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

El señor **URÍZAR**.- Señor Presidente, no quiero entrar en un debate ideológico.

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

El señor **LEMUS**.- Señor Presidente, entiendo que ustedes han cumplido. No he dicho lo contrario. Lo han hecho, pero provoca una emergencia, una incertidumbre, porque en algunos casos el propio gobierno ha tenido que intervenir en pozos de captación de aguas y en la habilitación de algunos, para que tengamos agua de emergencia, incluido Aguas del Valle.

Evidentemente que hay un esfuerzo, pero el escenario que usted entrega es posible, es probable que así sea. Entonces, ¿vamos a seguir improvisando? A eso voy.

Por lo tanto, si estamos viviendo en una situación de emergencia, con un decreto de zona de catástrofe y de escasez, no nos queda otra cosa que invertir, y eso no significa ser crítico del sistema. Es decir, autocrítico positivamente, en el sentido de que tenemos que hacer lo que hay que hacer. A eso me refiero. No sé si en Europa suceden estas cosas.

El señor **MURILLO**.- En todos los sitios.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Señor diputado, creo que el tema de las proyecciones futuras corresponde al Estado chileno. De hecho, hace pocas semanas hubo una cumbre en París sobre los cambios climáticos, y acá tenemos un sistema que está dado a perpetuidad.

Tiene la palabra el diputado señor Christian Urízar.

El señor **URÍZAR**.- Señor Presidente, como indiqué, no es mi

intención hacer aquí un debate ideológico, porque todos tendríamos nuestras apreciaciones y no es el fin de esta comisión y tampoco llegaríamos a buen puerto.

Quiero señalar, sin salirme de mi rol de diputado, que en mi concepción ideológica me hubiera encantado que respecto de un recurso como el agua nunca se hubiera privatizado su distribución, y lo quiero decir con todas sus letras, pero es en el país en que estamos; es en el país en que estamos avanzando. Y creo que va a ser mucho tiempo más.

Por lo tanto, debemos tratar que en esta condición que tenemos, que las aguas sean distribuidas por empresas sanitarias privadas, entiendan que en el negocio en que están es un negocio diferente, porque lo que se vende no son autos ni casas ni productos del *retail*: es agua.

Cuando el producto para vender es agua, uno tiene el derecho a decir que se trata de un producto especial, diferente. Por lo tanto, uno esperaría condiciones diferentes. Por eso, uno es crítico respecto de cómo el Estado entrega esta venta de agua y no se hace cargo de lo que le corresponde.

También quiero decir que fui consejero regional durante cuatro años en la Región de Valparaíso, y el gobierno regional, y todos los gobiernos regionales, hacen inversiones gigantes en obras de carácter sanitario y alcantarillado, que termina siendo el chasis para que la empresa privada, en este caso Esval, distribuya su producto.

En consecuencia, uno se preguntaría por qué debe hacer las inversiones el gobierno regional y no el que va a distribuir el producto. Y es porque hay lugares en donde económicamente no le conviene. Así de simple. La empresa privada dice que distribuye en el Gran Valparaíso, pero a Chincolco o a otros lugares alejados no le conviene llegar, y es verdad que no le conviene.

Entonces, si el Estado de Chile quiere que la empresa entregue agua a esa gente hace el chasis de canalización o distribución, y uno se pregunta por qué. Aquí tendría que haber un modelo que diera cuenta de la llegada a todos los lugares.

El ejemplo más claro es lo que se hizo con el tema de la

educación, que hoy estamos echando pie atrás, pero para dar cobertura se generó una cosa semiprivada con el tema de la subvención.

En definitiva, lo que uno quiere es que las empresas que van a estar mucho tiempo con todos los chilenos funcionen bien, y que el Estado también funcione bien.

Lo que nos comenta el señor Murillo es que probablemente tengamos otros episodios complicados de sequía, y en estas circunstancias es donde se "ven lo gallos", porque la empresa tiene que hacer su máximo esfuerzo y el Estado tiene que estar muy a punto con un esfuerzo importante.

Entonces, esperaríamos que en esta materia el trabajo público-privado sea de largo aliento, de mejor forma, y si la empresa tiene que incorporar entre sus costos alternativas para llegar a más personas, que lo haga, para que no se repitan situaciones lamentables.

Por ejemplo, nadie critica que Chile haya crecido con las carreteras concesionadas, pero cuando estas carreteras cobran para que pasen los carros de Bomberos en una emergencia, uno se complica.

Entonces, estamos con este sistema y tenemos que perfeccionarlo. Si queremos que Chile siga teniendo muchos años más empresas sanitarias privadas ofreciendo un buen servicio, tenemos que perfeccionar la relación público-privada.

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

El señor **GAHONA**.- Señor Presidente, lamentablemente no voy a poder argumentar, porque tenemos que recibir a los señores del Sernac. Pero creo que afortunadamente el ex Presidente Ricardo Lagos planteó un sistema de concesiones que ha traído muchísimos beneficios para Chile.

Entonces, podría argumentar mucho más, pero tenemos el tiempo limitado.

El señor **URÍZAR**.- Para Chile, Latinoamérica y Europa.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Agradecemos la presentación del señor José Luis Murillo.

Por oficio le pediremos alguna información.

El señor **MURILLO**.- Estoy a su disposición.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Reiteramos el agradecimiento.

Se suspende la sesión por cinco minutos.

-Transcurrido el tiempo de suspensión:

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

¿Habría acuerdo para prorrogar la sesión hasta por diez minutos?

Acordado.

Tiene la palabra el señor Andrés Herrera, jefe de la División Jurídica del Sernac.

El señor **HERRERA**.- Señor Presidente, seré muy breve en mi presentación, para quedar a disposición de la comisión.

En primer lugar, quiero contextualizar la situación de Aguas del Valle con relación a la situación de reclamos de los consumidores, para luego hacerme cargo de las acciones que el Servicio Nacional del Consumidor ha realizado particularmente con esta empresa.

A modo de contexto, hay que señalar que en los servicios básicos, dentro del cual está el agua potable, es el quinto mercado más reclamado, obviamente luego de mercados más masivos en algunos aspectos como el financiero, el *retail*, etcétera, con un 4,5 por ciento, aproximadamente, que se ha mantenido estable desde el 2013. El submercado del agua potable es el segundo más reclamado con el 25 por ciento de los reclamos en el Servicio.

En 2015, se han recibido 2.700 reclamos.

El de electricidad es el mercado de servicios básicos más reclamados.

En el periodo 2013-2015 el Sernac ha recibido 528 reclamos en contra de Aguas del Valle, y 219 de ellos corresponden al año en curso.

Los sectores que representan el mayor número de reclamos son La Serena, Coquimbo y Ovalle. En la lámina está lo que representa el 4,4 por ciento de los servicios básicos, dentro del cual está el agua potable.

Lo que vemos en la presentación corresponde al número de reclamos por servicios básicos, que se ha mantenido más o menos estable en torno a 10 mil u 11 mil por año, y el del agua potable representa el 25 por ciento, que ha venido un

tanto a la baja en cuanto a los reclamos.

Vemos el comportamiento de los reclamos durante el 2015, que representan más o menos las situaciones de discontinuidad del servicio que se presentaron tanto en marzo como en junio de este año.

Respecto de las causales de reclamo en contra de Aguas del Valle, fundamentalmente tienen que ver con problemas de ejecución contractual. Esa es una gran causal, pero tiene que ver con la deficiente prestación del servicio, en términos generales.

El comportamiento de la empresa es que responde los reclamos de los consumidores. Lo que pasa es que casi el 57 por ciento los rechaza y solo acoge el 35 por ciento.

¿Cuáles son las acciones que ha emprendido el Servicio Nacional del Consumidor respecto de Aguas del Valle?

Primero, se le ha requerido innumerable información. Al menos en cinco oportunidades se le ha requerido información básica comercial a la empresa. El último requerimiento tiene que ver con el problema del corte no programado en Ovalle y La Serena, que se le requirió al día siguiente de verificados los hechos.

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

Hay más oficios derivados de otros eventos.

Actualmente, el Servicio Nacional del Consumidor tiene en sus registros dos juicios colectivos en contra de Aguas del Valle.

El primero de ellos se tramitó en 2011 por la interrupción del servicio en Illapel. Terminó en un acuerdo conciliatorio consistente en una reparación de 6.500 pesos para cada cliente y una multa a beneficio fiscal. Hay que considerar que dicho acuerdo se celebró hace cuatro años, por lo tanto, los criterios técnicos para la definición de esos estándares se han ido modificando.

El segundo juicio colectivo es el iniciado el 26 de junio de 2015, sobre la base de cobros indebidos a usuarios de La Serena y Coquimbo. Posteriormente, y con ocasión de los cortes no programados del suministro de agua potable entre

los días 25 a 29 de marzo de 2015 en diversos sectores de ambas comunas, el Sernac decidió ampliar su demanda. Dicha demanda colectiva se declaró admisible, se tuvo por contestada y se citó a las partes a una audiencia de conciliación, que está pendiente. Todavía no se ha notificado, y una vez que se notifique la resolución que citó a las partes a una audiencia de conciliación, se va a proceder a ella. Eso es de cargo del Servicio y, probablemente, se realizará en diciembre.

Finalmente, con Aguas del Valle se han realizado dos mediaciones colectivas. La primera de ellas se inició en 2014, se cerró desfavorablemente y dio origen a un juicio colectivo, que actualmente se está tramitando.

La segunda, que es la que nos ha convocado, se aperturó el 31 de julio de 2015. Aguas del Valle acepta la participación en esta instancia, informa el número de clientes afectados, tanto de La Serena como de Ovalle, y reitera sus argumentos en torno a que la turbiedad y la discontinuidad del servicio tuvieron que ver con hechos de la naturaleza imposibles de controlar.

En relación con lo que señaló el diputado Matías Walker, es importante precisar que en una reunión sostenida el 9 de septiembre entre Aguas del Valle y la dirección regional del Sernac, en la Cuarta Región, la empresa verbalmente propuso compensar a los consumidores con una suma única de 5.000 pesos, además de los descuentos que ya había procedido a hacer por un servicio no prestado.

Al respecto, los descuentos en el caso de Ovalle ascienden a 43 millones, por concepto de turbiedad, y 71 millones por discontinuidad del servicio en casos de La Serena y Ovalle. Pero el Sernac informó a Aguas del Valle, de manera informal, el rechazo de su propuesta, sobre la base de una serie de informes técnicos elaborados al efecto por el servicio.

En primer lugar, la propuesta de la empresa carece de justificación técnica. No hay ninguna justificación que indique por qué son 5.000 pesos; además, es una suma única por todo el período de tiempo a considerar.

En segundo lugar, la propuesta no considera gastos incurridos por parte de la población en agua envasada para

consumo domiciliario, gastos de transporte ni el costo que supuso para los consumidores reclamar ante la empresa y ante el Sernac.

Esos son conceptos básicos que deben considerarse en cualquier estructura de compensación que ha fijado el Servicio con otras sanitarias, y no se tomaron en cuenta en este caso.

Ahora, si bien es cierto Aguas del Valle se comprometió informalmente a hacer una nueva propuesta, hasta la fecha no la hemos recibido.

Nos encontramos evaluando el cierre de la mediación colectiva, sin perjuicio de lo cual debo señalar que el gerente general de Esva me ha dicho que están disponibles para alcanzar un acuerdo, pero no tenemos ninguna propuesta formal, aparte de la verbal que nos señalaron respecto de la reparación de 5.000 pesos.

Es cuanto puedo informar, señor Presidente.

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

El señor **GAHONA**.- Señor Presidente, al parecer las propuestas y las respuestas son informales, pero me imagino que estas reuniones fueron formales y debe haber actas. Entonces, eso constituye una formalidad.

Por lo tanto, si una parte está esperando una propuesta formal y la otra espera que se rechace dicha propuesta, me parece que en nada se contribuye a que esto se resuelva rápido.

Sin perjuicio de que estas conversaciones han sido informales, si se han hecho en el contexto de una mediación en días hábiles, en oficinas públicas, es absolutamente formal, porque no tiene sentido cerrar la mediación o verbalizar que se abren a seguir conversando.

Creo que se debe empezar a poner papeles en esto y formalizar una y otra postura, con el fin de terminar ojalá antes del 31 de diciembre, porque los usuarios necesitan una respuesta rápida, ya que de lo contrario van a dejar de creer en el sistema y en el Sernac.

Nos interesa que el Sernac esté absolutamente validado, pero estas demoras producen incertidumbre y desconfianza en

la gente.

Entonces, me gustaría que el Sernac formalizara lo antes posible la situación y tome decisiones, de manera tal que los usuarios sean informados sobre esta materia formalmente.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Por mi parte, me gustaría saber si el Sernac cuenta con las herramientas jurídicas para actuar de oficio.

Además, en el caso de los múltiples episodios, ¿el Sernac puede actuar de oficio en el caso de un cuadro infeccioso atribuible a norovirus en 2013?

Por otra parte, solicito el acuerdo de la comisión para invitar a la última sesión al ministro de Obras Públicas.

¿Habría acuerdo?

Acordado.

Tiene la palabra el diputado Luis Lemus.

El señor **LEMUS**.- Señor Presidente, creo que el trabajo que ha realizado el Sernac fue fuertemente tratado en la sesión que llevamos a cabo en la comuna de Ovalle, donde el diputado Walker y otros expusieron sobre esta mediación del Sernac.

Quiero ser franco con el director. Aguas del Valle dio por hecho de que eran parte de esta mediación; hablaron de los precios, incluso de la fórmula, y que estaban conscientes de que había que evaluar el gasto por concepto de agua envasada, o gasificada en algunos casos, por parte de los clientes.

Ahora bien, en muchos casos los usuarios del servicio mostraron cuentas donde los descuentos eran de 200 pesos, de 150 pesos. El director habló una cifra general de alrededor de 43 millones por servicios no prestados.

Entonces, en la misma línea del diputado Gahona, quiero saber si contempla en la mediación algún tipo de audiencias con la participación de las partes; además, quién representa a la comunidad.

Le pedimos que usted haga ese esfuerzo, pues aún la comunidad está muy herida y tienen la esperanza de que el Sernac realice una mediación exitosa, que les permita obtener una compensación similar a los gastos en que incurrieron.

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

El señor **HERRERA**.- Señor Presidente, en relación con la

consulta del diputado Gahona, quiero decir que probablemente la mediación colectiva haya durado más tiempo del que hubiéramos querido.

Por ello, se ha adoptado un acuerdo. El director nacional me mandató a "tomar las riendas" en lo relativo a la mediación, la cual se estaba gestionando a nivel regional con el gerente regional de la empresa Aguas del Valle. Por lo tanto, centralizaremos las gestiones, a fin de darle mayor celeridad al procedimiento. Es el compromiso que asumimos en la comisión.

Además, hay considerar que hemos dado a conocer a Esval y a Aguas del Valle los criterios técnicos que consideramos mínimos para efectos de alcanzar un acuerdo satisfactorio. Ellos los conocen, porque han estado en procesos de mediación anteriores. Por eso, esperamos que la mediación pueda arribar a puerto próximamente.

Respecto de las herramientas legales, consideramos que la mediación colectiva constituye una instancia interesante para los proveedores, en el sentido de que otorga mayor flexibilidad y posibilita alcanzar un acuerdo.

Sin perjuicio de lo anterior, en el marco del proyecto de ley que está en tramitación en el Congreso Nacional, entendemos que todavía falta por avanzar en dotar de más facultades al Sernac.

Señor Presidente, el señor Matías Walker y otros diputados han sostenido conversaciones con el director, quien ha transmitido lo insatisfactorio de la propuesta y cuáles son los criterios que tenemos considerados para eso.

Asimismo, hemos recibimos a representantes de la comunidad, en particular a presidentes de juntas de vecinos de Ovalle, quienes hace algún tiempo nos entregaron varios insumos. Dichos representantes no están participando directamente de la mediación colectiva; no obstante, entendemos que podría generarse alguna instancia en la podrían participar.

Sin perjuicio de lo anterior, los criterios técnicos que fundamentan un eventual acuerdo son muy claros y los conocen la empresa. Queremos centralizar el problema para darle el curso más rápido posible, en aras de beneficiar a los consumidores afectados. Ese es el compromiso que asumimos.

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

El señor **GAHONA**.- Señor Presidente, por su intermedio, quiero saber si el director está en condiciones de precisar una fecha. Es decir, si considera que es probable que al 31 de diciembre la situación esté resuelta, o si será al 31 de marzo.

El señor **HERRERA**.- Señor Presidente, para ser razonable, puedo comprometerme a sostener una reunión presencial con la empresa antes de fin de año, y esperamos que sea la única reunión, o una de las pocas que se lleven a cabo, para afinar el tema.

El señor **GAHONA**.- Perfecto.

El señor **LEMUS** (Presidente accidental).- Director, considero que en dicha reunión, al menos, la comunidad debería estar representada por las uniones comunales.

El señor **GAHONA**.- O a lo menos se debería publicitar lo que el Sernac está haciendo, es decir, mediatizar la reunión, con o sin la participación de la comunidad.

El señor **HERRERA**.- Señor Presidente, quiero hacer una acotación. Es importante moderar ciertas expectativas de los consumidores, porque establecemos criterios técnicos para lograr una compensación básica, es decir, que supone la restitución por un servicio no prestado y una compensación o indemnización por los perjuicios más básicos sufridos por los consumidores.

Cualquier otro perjuicio superior a lo descrito podría ser cobrado a través de un juicio individual, o eventualmente en un juicio colectivo distinto.

Finalmente, quiero manifestar que estamos disponibles para apoyar a los consumidores que no queden satisfechos con el piso mínimo que entendemos resultaría satisfactorio para cerrar una mediación colectiva.

El señor **LEMUS** (Presidente accidental).- Señor director, ha quedado claro el alcance.

Le agradecemos su presencia en la comisión.

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

-Se levantó la sesión a las 18.15 horas.

ALEJANDRO ZAMORA RODRÍGUEZ,
Redactor
Coordinador de Taquígrafos de Comisiones.