

ANT.: Oficio N°22 de fecha 27 de enero de 2025 del Director Regional del SERNAC Región de O'Higgins.

Oficio N°92.636 de fecha 22 de enero de 2025 del Prosecretario de la Cámara de Diputados, con solicitud de H. Diputada Marta González Olea (RIDEX 829 27.01.2025)

MAT.: Responde Oficio N°92.636, de 22 de enero de 2025.

SANTIAGO,

DE: SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS

A: PROSECRETARIO DE LA H. CÁMARA DE DIPUTADOS

Me refiero a su oficio del Antecedente, mediante el cual comunica un requerimiento de la H. Diputada doña Marta González Olea, en que informa que la empresa de servicios sanitarios ESSBIO S.A. ha estado implementando recambio de medidores de suministro de agua potable. Dentro de la información que la empresa entrega a sus usuarios a través de una carta, explican la necesidad del recambio y que ante la negativa al recambio de medidor la empresa podrá reformular sus próximos cobros conforme a un consumo presunto, calculado en función del diámetro del arranque. Se solicita un pronunciamiento respecto de la práctica de la empresa ante la negativa de los usuarios al recambio del medidor. Finalmente, la H. Diputada consulta si el costo de dicho cambio se enmarca en alguna normativa regulatoria en donde se defina si este debe ser asumido por el consumidor o por la empresa de distribución de los servicios sanitarios.

La H. Diputada formuló este requerimiento al Director Regional del SERNAC de O'Higgins, quien ha derivado esta solicitud de información a esta Superintendencia, por ser materias de fiscalización y control de esta entidad.

Al respecto, esta Superintendencia cumple con informar a la H. Diputada respecto de su requerimiento, considerando el contexto normativo que regula la materia consultada. Al respecto, corresponde precisar que el DS MOP 1199/04 Reglamento de Concesiones Sanitarias, dispone en su artículo 101° que *"La medición del consumo de agua potable se hará por medio de medidores que registren metros cúbicos"*. Por otra parte, el inciso segundo

del artículo 102° del mismo cuerpo reglamentario, indica que *"El parque de medidores en uso, deberá cumplir con el nivel de calidad que se establezca según el artículo 36° bis de la Ley General de Servicios Sanitarios, considerando el rango de exactitud previsto en el artículo 104° y conforme a un procedimiento basado en muestras estadísticamente representativas, cuya segmentación y periodicidad por localidad se establezca por la Superintendencia. Para las localidades que resultaren fuera del nivel de calidad referido, la empresa podrá realizar una segunda verificación, mediante un medidor de referencia para los diversos caudales de uso, durante un periodo de lectura, considerando que el medidor en uso funciona correctamente cuando el error no excede el + 5%".*

Ahora bien, en relación con el correcto funcionamiento de los medidores de agua potable, debe estarse a lo indicado en el artículo 104° de dicho reglamento, que preceptúa lo siguiente: *"Se entenderá que los medidores en uso funcionan correctamente cuando el error relativo, medido en el campo superior de medición, no excede el + 4% ⁽¹⁾. El usuario podrá solicitar al prestador la verificación del correcto funcionamiento del medidor en uso. Si de esta verificación resultare un porcentaje de error relativo mayor a un + 4%, el prestador deberá soportar el costo de la verificación, reemplazar el medidor y restituir lo cobrado en exceso, para lo cual se aplicará el porcentaje de error detectado sobre dicho + 4% a los consumos de los seis meses anteriores a la solicitud de verificación y a los que hubiere en tanto el prestador no reemplace el medidor defectuoso.*

En cambio, cuando el error relativo fuere igual o inferior al + 4% aceptable, el costo de la verificación será de cargo del usuario conforme al valor fijado en el respectivo decreto de tarifas"

(1): 5% para los medidores instalados con anterioridad al 01.01.2008

En relación a la negativa al cambio del medidor, debe estarse a lo indicado en el artículo 107° inciso cuarto, que señala lo siguiente: *"En el evento que el usuario durante dos o más periodos consecutivos de facturación no permita la lectura o se niegue al recambio del medidor, se formulará la cuenta conforme a la siguiente tabla en base al diámetro del arranque, expresado en milímetros (mm), para tuberías de cobre o su equivalente hidráulico de tuberías plásticas, siempre que el prestador mediante carta certificada dirigida al respectivo inmueble hubiese advertido al usuario de esta modalidad de cobro, conminándolo, además, a señalar día y hora para realizar la lectura o recambio pendiente y aun así no se allanare"*

En este contexto normativo, y respecto de las materias consultadas, podemos informar lo siguiente:

1.- Respecto del reemplazo de medidores, corresponde indicar que no se han recibido en esta Superintendencia notificaciones oficiales o denuncias previas relacionadas con el reemplazo de estos aparatos. En aquellos casos en que los clientes de las empresas sanitarias hayan formulado algún reclamo respecto al funcionamiento del medidor de agua potable, se les informa respecto del derecho que les asiste de solicitar al prestador la verificación del correcto funcionamiento del medidor en uso y los escenarios ante un resultado favorable o desfavorable al cliente.

2.- En lo que respecta a protocolos fiscalización, debemos indicar que desde hace más de 15 años esta Superintendencia cuenta con un procedimiento de supervisión y fiscalización permanente, que a su vez es auditado, para controlar la calidad metrológica del parque de medidores de agua potable, que se basa en un muestreo estadístico cada 2 años y que en sucesivas etapas va testeando los medidores. Esta supervisión y fiscalización controla, entre otros aspectos, que se cumpla la normativa vigente de medición, que es la Norma Chilena "NCh 3274/1 Medidores para agua potable fría y agua caliente - Parte 1: Requisitos metrológicos y técnicos".

3.- Respecto de los mecanismos disponibles para denunciar eventuales irregularidades, debemos señalar que esta Superintendencia cuenta con una variedad de canales, cuyo detalle puede ver en nuestra página WEB <https://www.siss.gob.cl/586/w3-propertyvalue-6438.html>, que permiten a los ciudadanos efectuar sus reclamos si sienten perjuicio respecto de su servicio sanitario. En una primera instancia, el afectado debe efectuar su reclamo en la empresa sanitaria, y de no quedar satisfecho con la respuesta otorgada por la misma, puede recurrir a esta Superintendencia, la que dispondrá las acciones necesarias para resolver el problema planteado por el ciudadano.

4.- Esta Superintendencia, dentro de sus facultades y accionar permanente, instruye a las empresas sanitarias en caso de encontrar antecedentes que infringen la normativa vigente y dispone, cuando corresponde, el inicio de los procedimientos administrativos sancionadores conforme a lo que establece la Ley N°18.902, Orgánica de la Superintendencia de Servicios Sanitarios).

5.- Cualquier usuario puede recurrir a los mecanismos ya señalados en el numeral 3 anterior, en caso de considerar que el servicio sanitario no está siendo otorgado conforme a la normativa, y ante la duda de la calidad metrológica del medidor de agua potable, puede solicitar una prueba metrológica a la empresa sanitaria para efectos de establecer si su medidor de agua funciona correctamente.

6.- El reemplazo de medidores de agua potable, ya sea por término de vida útil, por programa de renovación de la empresa sanitaria o por defectos en la medición detectados en fiscalizaciones de la Superintendencia o por controles internos de la empresa sanitaria, no está afecto a cobro para el usuario. La negativa de un usuario al recambio de medidor le otorga la facultad a la empresa sanitaria a efectuar los cobros tal como se establece en el artículo 107° del reglamento de la ley.

Es cuanto puedo informar a Ud., quedando a vuestra disposición frente a cualquier otra consulta sobre el particular.

Saluda atentamente a Ud.,

Superintendencia de Servicios Sanitarios

DISTRIBUCIÓN:

- Prosecretario de la H. Cámara de Diputados
- H. Diputada Marta González Olea
- Director Regional SERNAC de O'Higgins
- División de Fiscalización SISS- Oficina Regional de O'Higgins
- División Jurídica-Fiscalía
- Oficina de Partes y Archivos

