



# Suplemento

# AGUAS CLARAS

Mayo 2004, N° 4. Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS)

**El Ranking de Calidad de Servicio, se encuentra disponible en [www.siss.cl](http://www.siss.cl)**

## PRESENTACIÓN



La Superintendencia de Servicios Sanitarios entregó el ranking sobre la calidad del servicio que prestaron durante el año pasado las 19 principales

empresas sanitarias del país.

Esta evaluación de la SISS se realiza por tercer año consecutivo, y en esta edición de Aguas Claras queremos invitarlo a revisar el resultado de la empresa sanitaria que lo atiende y compare el lugar que obtuvo en relación a otras prestadoras del país.

Igualmente, en este número podrá encontrar consejos útiles para que ejerza de mejor manera sus derechos y deberes.

Seguramente en más de alguna oportunidad se ha visto en la necesidad de realizar alguna reparación en sus instalaciones sanitarias. Es probable que haya recurrido a la empresa sanitaria, sin saber que a usted le asiste el derecho de contratar estos servicios con un tercero: contratista, instalador sanitario o gáster. ¿La empresa le ha informado sobre esta opción? Para que conozca en detalle sobre estos servicios o prestaciones, lo invitamos a revisar este número de Aguas Claras.

JUAN EDUARDO SALDIVIA M.  
SUPERINTENDENTE

## Ranking de Calidad de Servicio: Un test para mejorar

El servicio que entregaron durante el año pasado las 19 principales sanitarias del país, que atienden el 99,7% del total de clientes del sector urbano, mejoró en su evaluación anual, según reveló el ranking sobre Calidad de Servicio elaborado por la SISS.

En esta muestra se analizaron 6 áreas de servicio: calidad del agua potable, continuidad del servicio, presión, continuidad del servicio de alcantarillado, exactitud en el cobro y tiempo de respuesta a reclamos.

En calidad de agua potable las empresas mejor evaluadas fueron Aguas Cordillera, Aguas Décima, Aguas Los Dominicos, Coopagua y ESMAG; mientras que el Servicio Municipal de Maipú (SMAPA) obtuvo el resultado más bajo. COOPAGUA de Santo Domingo logró el mejor registro en continuidad del servicio, mientras que ESSAT de la Región de Tarapacá alcanzó la valoración más baja.

En la evaluación de la Presión de Agua Potable, Aguas Décima, Aguas Manquehue, Aguas Andinas, Aguas Patagonia, Coopagua, ESMAG, ESSAR, ESSAT, ESSCO, Servicommunal y SMAPA, fueron las mejores calificadas; y EIVAL obtuvo el más bajo resultado.

En términos de Continuidad del Servicio de Alcantarillado las empresas con mejor calificación fueron ESMAG y EMSSAT; SMAPA obtuvo el resultado más deficiente.

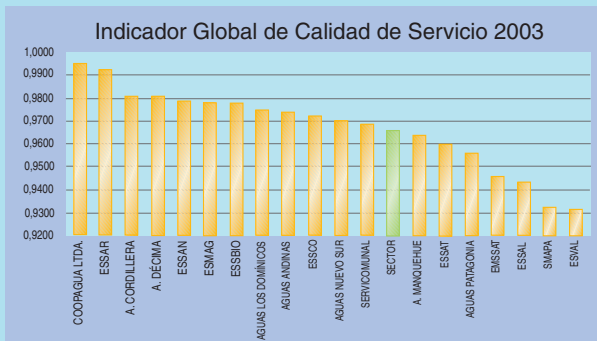
Respecto a la evaluación en Exactitud en el cobro del servicio COOPAGUA obtuvo la más alta; y SMAPA, en este ítem, confirmó el indicador más bajo.

En cuanto al tiempo de respuesta a reclamos ESMAG registró la mejor evaluación y SMAPA la más baja. Sin embargo, todas las empresas cumplieron con entregar la respuesta al cliente en 10 días hábiles, plazo exigido en la normativa.

A continuación, entregamos el indicador global de las 19 empresas evaluadas, el que permite tener una visión de la calidad de servicio entregada del conjunto de las áreas estudiadas.

El indicador global se determina a partir de los resultados de los indicadores por áreas. El rango del indicador es:

- 1 No existieron fallas en el servicio.
- 5 El servicio falló en todas las áreas evaluadas.



Llame gratis **800 381 800**  
o visítenos en **[www.siss.cl](http://www.siss.cl)**



# Derechos y Obligaciones

Los servicios de Agua Potable y Alcantarillado son servicios básicos, indispensables para el desarrollo integral de los seres humanos. Sin embargo, y a pesar de la importancia señalada, no todos los Clientes conocen cuáles son los Derechos que la Ley les otorga, lo que tiene como contraparte las Obligaciones derivadas.

## ¿Cuáles son mis obligaciones ante la empresa sanitaria?



- Pagar la cuenta de consumo, dentro de los plazos establecidos en la respectiva boleta o factura, incluso cuando no la haya recibido.
- Verificar los valores contenidos en las boletas o facturas entendiéndose que otorga su conformidad si no presenta reclamo ante la empresa, dentro del plazo de 60 días contados desde el vencimiento del plazo para el pago.
- Responder por los daños, desperfectos u obstrucciones del arranque domiciliario (agua potable), de la unión domiciliaria (alcantarillado) y de las redes respectivas, que provengan del mal uso de sus instalaciones.
- Usar correctamente las instalaciones domiciliarias y no vaciar en los desagües de alcantarillado, objetos, basuras, materias sólidas o sustancias que puedan dañar los sistemas de recolección de aguas servidas, o interferir en el proceso de tratamiento de las aguas servidas.



- Conectarse a las redes públicas de agua potable y alcantarillado cuando están instaladas frente al inmueble.
- Es de responsabilidad del cliente pagar la remoción y restitución de las obras que haya construido al interior de su domicilio, que dificulten el acceso de la empresa al tramo de la red pública que se encuentra al interior del inmueble.



- Proteger el medidor de agua potable y permitir su lectura por los agentes de la empresa sanitaria, que se identifiquen como tales.
- Permitir el acceso al inmueble del personal de la empresa sanitaria, identificado como tal, para la reparación o mantenimiento del arranque de agua potable (medidor) o de la unión domiciliaria de alcantarillado (cámara de inspección).

# ¿Qué le puedo exigir a la empresa sanitaria ?



- El servicio de agua potable y el retiro de aguas servidas, desde el inmueble. Técnicamente a esto se le conoce como factibilidad.



- Puedo solicitar a la empresa sanitaria que verifique la exacta medición de su medidor en uso, si duda de su buen funcionamiento.

Si de esa revisión se determina que el medidor se encuentra en buen estado de funcionamiento, el costo de la misma es de responsabilidad del cliente.

Por el contrario, si se determina su mal funcionamiento, este costo debe ser asumido por la empresa, y devolver lo pagado en exceso por el cliente.

- La empresa debe mantener y reparar el tramo desde el arranque de agua potable hasta el medidor inclusive, y la unión domiciliaria de alcantarillado.



- El suministro de agua potable de buena calidad (apta para el consumo humano), y que sea en cantidad suficiente para abastecer las necesidades del inmueble.
- Que cumpla con las presiones definidas por las normas chilenas.



- Que me apliquen únicamente las tarifas autorizadas, por los consumos de agua potable, y los servicios de alcantarillado y tratamiento de aguas servidas.

- La boleta será emitida por la empresa en una fecha determinada por ella. Para su emisión, se tomará lectura a los consumos medidos en su inmueble, no pudiendo transcurrir más de 10 días desde este hecho (lectura), hasta la emisión de la boleta. Para la entrega de ésta en su domicilio no podrán transcurrir más de 5 días, debiendo disponer el usuario de a lo menos 15 días para el pago de la misma antes de su vencimiento.

- Cada vez que exista un aumento de más de un 10% en su cuenta final, con respecto a la mayor facturación de los últimos doce meses, la empresa deberá adjuntar a la boleta de cobro, una carta que le explique detalladamente las razones de este aumento.

- La boleta debe indicar, claramente, cuáles son las plantas de tratamiento de aguas servidas que se encuentran en operación, por las que le están aplicando la tarifa respectiva.



- Una atención oportuna de los reclamos, consultas y/o solicitudes que le presente, con una respuesta rápida e informada, en un lenguaje fácil de comprender, con todos los antecedentes que correspondan al caso, explicándole la forma en que se dará solución a los problemas planteados.

Estos reclamos y/o consultas deberán ser respondidos, en el plazo máximo de 10 días hábiles contados desde la fecha de su recepción.

En la respuesta la empresa debe informar, además, que le asiste el derecho de solicitar la actuación de la SISS en la materia relacionada con su reclamo, consulta o solicitud.

- Una oportuna atención y solución a las situaciones de emergencia que pudieran afectar al servicio (corte de agua no programado o rebalse del alcantarillado de las aguas servidas).

## Prestaciones No Monopólicas: Los otros servicios que ofrecen las empresas sanitarias

### ¿Qué es una prestación No monopólica?

La empresa sanitaria está obligada a prestar servicios de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas, consideradas **servicios monopólicos**. Sin embargo, la empresa ofrece otros servicios o prestaciones, de manera competitiva con otros posibles oferentes, y cuyo precio está determinado por las condiciones de mercado y no regulado por la autoridad (Superintendencia de Servicios Sanitarios - SISS). Es decir, no se le fija **tarifa**, y su **precio** es determinado por las partes. Estos son conocidos como **servicios o prestaciones no monopólicas**.

### ¿Qué tipo de prestaciones no monopólicas ofrecen las empresas sanitarias?

Inspección, reparación o reposición de instalaciones domiciliarias, desobstrucción de alcantarillados interiores, limpieza de fosa séptica, reposición de tapa de cámara domiciliaria, detección de fugas de agua potable dentro del domicilio y construcción o eliminación de arranques.

### ¿Quiénes pueden realizar estos servicios no monopólicos?

El cliente puede decidir su contratación a la empresa sanitaria o a un tercero (contratista, gáster o instalador sanitario) el que, por regla general, no requiere de una calificación ni acreditación especial. En ambos casos, es recomendable solicitar una cotización por escrito.

### ¿Quién fija los precios de las prestaciones no monopólicas?

Los precios de las prestaciones no monopólicas **son fijados libremente por la empresa**, los que son informados a la SISS en forma previa a su aplicación.

### ¿Cuándo se registran estas prestaciones no monopólicas en las boletas de consumo?

Si decide contratar el servicio a la empresa sanitaria, **debe otorgar una autorización expresa y escrita**, en la cual debe detallar claramente el precio y las condiciones en la cual se cobra la prestación. Este cobro, puede incluirse en la boleta mensual y pagarlo junto con los demás servicios que son facturados mensualmente. Estos precios deben concordar con los señalados en la cotización.

Si hace el trato con un contratista, gáster o instalador sanitario, corresponde a un acuerdo entre privados, en donde la empresa sanitaria no tiene participación ni responsabilidad alguna.

### ¿Qué información debe entregar la empresa sanitaria al cliente interesado?

- Informar a sus clientes, una vez que éstos requieran alguna de estas prestaciones, que les asiste la opción de contratar a un tercero, ajeno a la empresa por tratarse de una prestación de carácter no monopólico.
- Mantener en las oficinas de atención y a disposición de los usuarios, una lista de precios no fijados por la autoridad, para su conocimiento, caratulado "**Lista de precios NO fijados por la Autoridad**".

## Para que tenga en Cuenta

- Los medidores de agua potable forman parte integrante de la red pública de distribución de agua potable, razón por la cual, respecto de ellos no es posible acción o intervención alguna que no provenga de la empresa sanitaria, la que actuará como un operador monopólico.
- Los precios de las prestaciones no monopólicas que se detallan en la cotización que le entregue la empresa sanitaria **NO son fijados por la autoridad** sino libremente por la empresa y podrán ser aceptados o rechazados por usted.
- Le recomendamos que cotice y compare ante la necesidad de efectuar una reparación, a fin de buscar la mejor combinación de precios y calidad.
- Cualquier reclamo relativo a este tipo de prestaciones hágalo directamente ante la empresa sanitaria.

## Prestaciones Monopólicas, cuyo costo o tarifa es fijada por la SISS

Además de las prestaciones no monopólicas, hay servicios que sólo las realiza la empresa sanitaria conocidas como **prestaciones monopólicas** y cuyos precios sí están fijados por la autoridad.

- Corte y reposición a usuarios morosos.
- Mantenimiento de grifos de incendios.
- Control directo a los Residuos Industriales Líquidos (RILES).
- Revisión de proyectos de agua potable y alcantarillado.
- Verificación de medidores.

## Oficinas de Atención de Público

Antofagasta	Prat 214, of. 208
Copiapó	Calle Atacama 898
La Serena	Matta 461, piso 3.
Quillota	O'Higgins 480.
Valparaíso	Eleuterio Ramírez 476, piso 5.
Santiago	Moneda 673, piso 1.
Rancagua	Cáceres 437
Talca	Uno Oriente 1366
Chillán	5 de abril 555, piso 2, Edificio Digerder.
Concepción	San Martín 880, of. 103-B.
Temuco	Bulnes 345, piso 3.
Puerto Montt	Pedro Montt 72, of. 203
Ancud	Blanco Encalada 660
Coyhaique	Presidente Ibáñez 355.
Punta Arenas	Bories 812.