

AGUAS CLARAS

Octubre 2004, N° 6. Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS)

PRESENTACIÓN



LA MEDICIÓN DEL CONSUMO:

Una forma justa de cobro

Medir el gasto de agua, es decir la cantidad de metros cúbicos que consumimos efectivamente, es la forma más adecuada y justa para cobrar el servicio.

Los medidores registran el volumen de agua que ingresa a las redes de la vivienda. Es muy importante que todos los clientes contemos con el correspondiente medidor, ya que de lo contrario sería muy difícil para las empresas sanitarias cobrar equitativamente. Además, es el medio más efectivo para controlar y racionalizar el consumo y verificar que los cobros de la boleta correspondan. De esta forma, quienes economizan agua se ven favorecidos ante aquellos que la desperdician.

Desde un punto de vista técnico, los medidores y las fugas están estrechamente vinculados: no se puede detectar las fugas sin medidores. Así, si permitimos conexiones clandestinas o desperdicio de agua, somos nosotros quienes lo terminamos pagando, porque las pérdidas de agua, o el agua no contabilizada, son costos operacionales del sistema que se reflejarán en la tarifa. Además, si aceptamos que el recurso sea malgastado, no va a estar disponible para las generaciones del futuro.

Es por ello que la Superintendencia de Servicios Sanitarios fiscaliza que las empresas sanitarias cumplan con los estándares de calidad de los medidores, su adecuada instalación y las condiciones en que éstos operan.

El presente número de Aguas Claras busca ilustrar y orientar a los clientes sobre técnicas simples y eficaces que permiten reducir al mínimo posible las pérdidas de agua y de dinero.

JUAN EDUARDO SALDIVIA MEDINA
SUPERINTENDENTE DE SERVICIOS SANITARIOS

Parque de Medidores

La exactitud de la medición de los consumos constituye un aspecto fundamental en la calidad de servicio que deben prestar las empresas sanitarias. La correcta medición de los consumos involucra un conjunto de factores relacionados con la calidad de los instrumentos de medición, su adecuada instalación y las condiciones en que éstos operan, que dependen de una buena mantención de las conducciones, su edad y condiciones ambientales, entre otros.

En nuestro país hay un poco más de 3 millones 500 mil medidores. El 51,8% de ellos tiene menos de cinco años; el 29% entre 6 y 10 años; y sólo el 19,2% cuentan con más de diez años de uso.

Las empresas sanitarias desarrollan, permanentemente, programas de recambio de medidores con el objeto de cumplir con los estándares de calidad de la medición establecidos por la Superintendencia.

Ranking del funcionamiento del parque de medidores por empresa

Lugar	Empresa	%*
1	Aguas Patagonia de Aysén	99,85%
2	ESVAL	99,83%
3	Aguas del Valle	99,82%
4	Aguas Manquehue	99,80%
5	Aguas Los Dominicos	99,70%
6	Aguas Cordillera	99,65%
7	Servicomunal (Lampa y Colina)	99,42%
8	Aguas Andinas	99,12%
9	ESSAR	99,03%
10	Aguas Antofagasta	98,84%
11	ESSAT	98,39%
12	ESMAG	98,36%
13	Coopagua (Santo Domingo)	98,13%
14	Aguas Décima (Valdivia)	97,89%
15	Aguas Chañar	97,25%
16	ESSAL	96,96%
17	ESSBIO (Región de O'Higgins y del Bío Bío)	96,90%
18	Aguas Nuevo Sur Maule	96,12%
19	Servicio Municipal de Agua Potable de Maipú (SMAPA)	95,96%
TOTAL		98,44%

* Medidores operativos / total

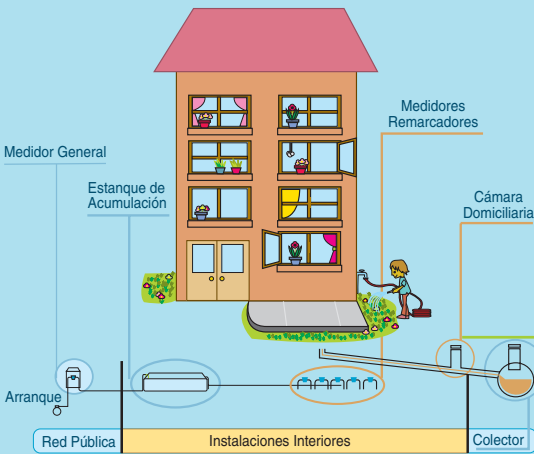
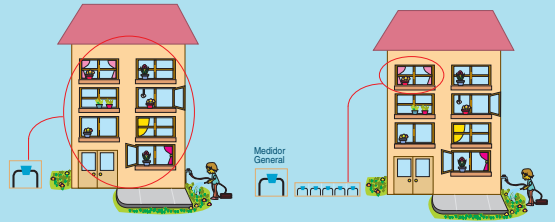
Llame gratis **800 381 800**
O visítenos en **www.siss.cl**



GOBIERNO DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

¿Cómo se mide el consumo en edificios y condominios?

Los edificios y condominios tienen un arranque común de agua potable y para medir el consumo pueden disponer de un sólo medidor general o de un medidor general y remarcadores.



Medidor General

Registra el consumo del conjunto de viviendas más el consumo de áreas comunes (riego, pérdidas, hurtos)

Total: 54 m³

Medidor Remarcador

Registra el consumo de cada vivienda del conjunto habitacional.

- casa 1 = 10 m³
- casa 2 = 8 m³
- casa 3 = 11 m³
- casa 4 = 15 m³
- casa 5 = 0 m³

Total: 44 m³

$$54 \text{ m}^3 - 44 \text{ m}^3 = 10 \text{ m}^3 \text{ (diferencia remarcador)}$$

No olvide: 1 metro cúbico = 1.000 litros

¿Cómo factura la empresa sanitaria?

A los edificios o condominios, la empresa sanitaria factura como un servicio o individualmente por departamento o vivienda, dependiendo si cuenta sólo con un medidor general o con un medidor general y remarcadores.

Cualquier diferencia de lectura entre total de remarcadores y el medidor general, ya sea menor o mayor deberá ser prorrateada entre todos los comuneros, según lo establezca el reglamento de copropiedad o, en su ausencia, en proporción a cada consumo.

¿Cuál es la diferencia de remarcador ?

Es la diferencia del consumo registrado por el medidor general comparado con la suma de los consumos registrados por los medidores remarcadores.

¿Cómo se distribuye?

La diferencia entre el medidor general y los medidores remarcadores, se distribuye habitualmente a cada vivienda según su contribución a los gastos comunes, lo que se determina en cada reglamento de copropiedad.

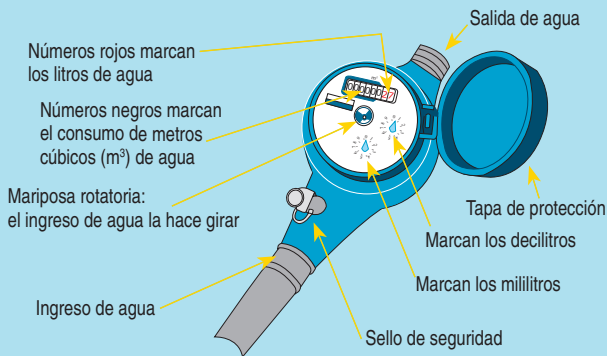
Al no contar con un remarcador...¿ puede solicitar su instalación?

Todo copropietario de edificio o conjunto, podrá solicitar la medición o facturación individual a través de un medidor remarcador, que instalará a su costa. Las empresas sanitarias están obligadas a acoger su solicitud, verificando el cumplimiento de las disposiciones técnicas vigentes.

Una lectura correcta depende de usted:

¿Qué es un medidor de agua potable?

Es un instrumento de precisión, que registra cada gota de agua que pasa desde la red de distribución hasta el interior de su domicilio.



¿Cómo leer el medidor?

Una lectura correcta garantiza un cobro justo y equivalente a su consumo. Revise periódicamente su medidor....aquí le explicamos cómo leerlo semanalmente:

- Generalmente el medidor se encuentra en la puerta de garaje o de calle de su domicilio.
- Para leer el medidor debe levantar la tapa del aparato. Registre sólo los dígitos negros que tiene, no se detenga en los rojos ni en los relojes adicionales, en caso de que los haya.
- Sólo si sospecha de fugas invisibles, verifique los números rojos, que registran los litros y no se consideran en la cuenta.
- Cada número negro equivale a la cantidad de metros cúbicos consumidos. Recuerde que cada metro cúbico es equivalente a 1.000 litros.
- Luego de identificar los números, anote los números que tiene y la fecha que está realizando la lectura.

¿Cómo puede detectar una fuga o filtración de agua?

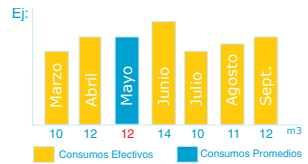
El medidor registra toda el agua que pasa por él. Esto significa que si tiene filtraciones en sus artefactos e instalaciones domésticas (WC, cañerías interiores en su vivienda, cocina), éstas serán registradas y estará pagando agua que no usó. Asegúrese del buen funcionamiento de todas sus instalaciones, es de su conveniencia como usuario.

¿Cuáles son sus obligaciones con el medidor como usuario?

- Respete el sello de seguridad, nunca debe sacar ni mover los elementos de seguridad. Su alteración está sancionada por Ley.
- Evite que extraños manipulen su medidor. Sólo permita al personal debidamente autorizado por la empresa sanitaria.
- No use el medidor como asiento ni coloque objetos sobre él.
- Evite que pueda ser golpeado.
- Mantenga despejado el sector del medidor y permita su lectura y cambio.

Si el agente de la empresa sanitaria no tiene acceso al medidor, la empresa sanitaria aplicará consumo promedio.

¿En qué consiste un Consumo Promedio?



Es el promedio de los 6 últimos consumos efectivos. Este valor aparecerá en su boleta como monto a pagar. Luego, se salda una vez que se realice la lectura.

¿En qué casos se aplica?

A casas cerradas, medidor inaccesible, detenido, deteriorado o destruido.

¿Cómo puede evitar que le apliquen consumos promedios?

Revise su boleta y tenga presente la fecha de su próxima lectura, para estar disponible al lector autorizado.

¿Qué hacer frente a cobros considerados excesivos?

- Verifique si la lectura del medidor es consecutiva, respecto de aquella que registra la boleta como lectura actual. Si no es así, presente su reclamo a la empresa sanitaria.
- La existencia de fugas visibles o invisibles las puede descubrir siguiendo estos sencillos pasos:
 1. En la noche, cierre todas las llaves de su casa (no cierre ninguna llave de paso).
 2. Anote lo que marca el medidor en la noche antes de acostarse.
 3. Si a la mañana siguiente la numeración ha avanzado sin haber hecho usted uso de agua durante la noche, es signo de fuga en algún punto al interior de la casa.

Recuerde que le asiste el derecho de solicitar a la empresa la revisión del remarcador y/o medidor general. Si la prueba confirma lo cobrado por la empresa sanitaria, el costo de dicha verificación lo deberá asumir usted.

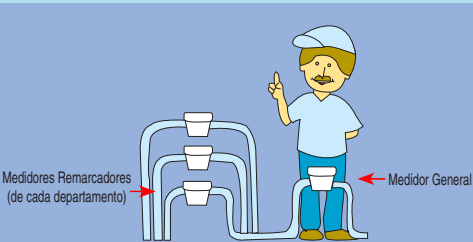
Si usted vive en un conjunto habitacional

Tenga presente que el buen funcionamiento de las instalaciones de agua potable y alcantarillado también dependen de usted. Cuidar tanto las instalaciones de su departamento, como las de todo el conjunto, lo beneficia:



1.- El consumo de agua en los jardines es un costo que deben asumir juntos todos los vecinos.

2.- Si un departamento está deshabitado, no registrará consumo. Un departamento habitado debe registrar consumo, en caso contrario, avise a la empresa sanitaria para su pronta inspección.



3.- El daño que afecte al medidor general le corresponde a la empresa sanitaria solucionarlo. Si el daño se produce en el medidor remarcador, el costo de su reparación es de su responsabilidad.

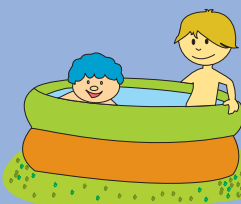


4.- Si algún vecino manipula su medidor remarcador, el consumo registrado lo pagarán entre todos los habitantes del conjunto. De cuenta de esta situación a la Junta de Vecinos.

5.- Una cañería rota al interior del conjunto afecta a todos. Lo importante es evitar la pérdida de agua.



6.- El consumo de agua de una piscina en un edificio, debe ser pagado por todos.



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 Digeder.
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.