

MANUAL DE FISCALIZACIÓN



FACTURACIÓN SERVICIOS SANITARIOS RURALES

Noviembre 2021

Superintendencia de Servicios Sanitarios

Presentación

Saludo Institucional

Capítulo 01: Comunicación de Tarifas.

- 1. Explicación.
- 2. Instrucciones.
 - 2.1 Instrucciones Básicas.
 - 2.2 Valores a informar.
 - 2.3 Condiciones básicas de una Comunicación de Tarifas.
 - 2.4 Ejemplo de Comunicación de Tarifas.

Capítulo 02: La Boleta.

- 1. Explicación.
- 2. Contenido Mínimo de la Boleta.
- 3. Fecha de la lectura de consumos.
- 4. Despacho del Documento de Cobro.
- 5. Emisión de boletas con saldos.
- 6. Inserciones e Información a usuarios.
- 7. Informe de Fecha Futura de Lectura del Medidor (Optativo)
- 8. Facturación Electrónica.

Capítulo 03: Aplicación de Tarifas.

- 1. Explicación.
- 2. Ejemplo de Aplicación de Tarifas.
- 3. Devoluciones por errores de facturación.
- 4. Cobranza Extrajudicial.
- 5. Subsidio al Pago del Consumo de Agua Potable y Alcantarillado.
- 6. Ley de Redondeo (informativo)

Capítulo 04: Término Medio.

- 1. Explicación.
- 2. Instrucciones.

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo 05: Corte y Reposición.

- 1. Explicación.
- 2. Instrucciones.
 - 2.1 Instancias de Cortes.
 - 2.2 Emisión de Boletas posterior a la Notificación de Corte.
 - 2.3 Reposición del Servicio.
 - 2.4 Término de la Relación Comercial.

Capítulo 06: Intereses por Mora.

- 1. Explicación.
- 2. Instrucciones.

Capítulo 07: Indexación.

- 1. Decreto Tarifario.
- 2. Rol de la SISS.
- 3. Indexación.
- 4. Informe de Indexación a la Superintendencia.
- 5. Ejemplo de Indexación (reajuste) de Tarifas.

Capítulo 08: Disposiciones Varias.

- 1. Corrección de consumo en un mes en que existió discontinuidad de abastecimiento.
- 2. Retroactividad en los cargos.
- 3. Fugas o pérdidas invisibles.

Capítulo 09: Glosario de términos.

Presentación

El presente manual tiene como objetivo dar a conocer los aspectos más relevantes del proceso de fiscalización, por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), a los Servicios Sanitarios Rurales SSR, con la finalidad de realizar un acompañamiento colaborativo en el proceso de transición que actualmente están viviendo los SSR, reconociendo y valorando su aporte a la calidad del servicio que han entregado a sus usuarios finales durante toda su trayectoria.

De esta manera, la SISS quiere dar la bienvenida a los SSR en esta nueva etapa de funcionamiento, con la intención de realizar un trabajo en conjunto y afrontar los nuevos desafíos con una dinámica colaborativa que complemente con acciones educativas y de capacitación, orientadas al cumplimiento de los objetivos establecidos, fomentando y contribuyendo a la calidad de los suministros que recibe el usuario final.

Finalmente es necesario señalar que para la correcta aplicación de este manual por parte de los SSR, existirá gradualidad en la implementación materializado en un período de marcha blanca de un año, de modo de que los servicios puedan conocer los manuales, interiorizarse e implementarlos de manera adecuada. Por otra parte, para la aplicación correcta de la nomenclatura de los cargos definidos en la ley y Reglamento, se hace presente que estos serán exigibles solo a partir de la primera fijación tarifaria.

Saludo Institucional



Desde el 20 de noviembre de 2020 comenzó a regir la nueva Ley 20.998, que regula Servicios Sanitarios Rurales (SSR), la que mandata a la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) a tener un rol de suma importancia como es la fiscalización de la correcta aplicación tarifaria, uno de los atributos más importantes de la calidad de servicio que reciben los usuarios.

A través este Manual de Fiscalización, se espera que se contribuya a comprender los diferentes aspectos de la Facturación y Cobros que deben realizar los SSR conforme a la legislación vigente. Si bien este es un tema a veces complejo, esta guía permite establecer una base mínima en temas como la lectura de la boleta, la aplicación de la tarifa, el término medio, los cortes y reposiciones de servicios, los intereses por mora o no pago, la indexación, entre otros. Es importante para esta nueva etapa que los Servicios Sanitarios Rurales, cuenten con la información necesaria y que se familiaricen con una serie de términos que vienen explicados en este manual.

Finalmente se espera que con la aplicación de este Manual se contribuya a mejorar la calidad de servicio que brindan a sus usuarios.

CAPÍTULO 1: COMUNICACIÓN DE TARIFAS.

1. EXPLICACIÓN

Las tarifas que los Servicios Sanitarios Rurales están autorizados a cobrar por Decreto, se deben informar a los usuarios antes de su aplicación, a fin de realizar el objetivo de que éstos puedan comprobar los valores registrados en el documento de cobro que se emite periódicamente, con el fin de realizar una gestión transparente y simple del cálculo de los distintos cargos. De esta manera es necesario que la información sea detallada y la comunicación de ésta sea clara y precisa, incluyendo todos los valores a cobrar, para que el usuario pueda verificar, si así lo desea, su estado de cuenta.

2. INSTRUCCIONES

2.1 Instrucciones Básicas

- La información de los nuevos valores debe indicar el monto total de cada cargo.
- Se debe enviar a la Superintendencia de Servicios Sanitarios un correo electrónico o el mecanismo que para estos efectos, la SISS disponga, con el comunicado o aviso de las nuevas tarifas a cobrar.



2.2 Valores a informar

El número de decimales a usar en la comunicación debe ser consistente con la indexación tarifaria, es decir, no debe variar respecto de los usados y en la forma que se emplearon para indexar.

Adicionalmente, y adjunto a la primera boleta que considera el reajuste de tarifas, los Servicios Sanitarios Rurales Mayores deberán entregar a cada usuario un volante informativo con las siguientes características:

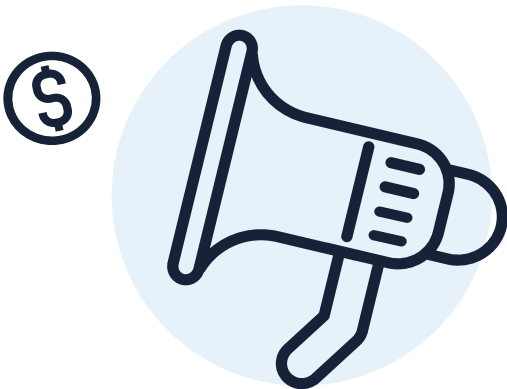
- Incluir la fecha a partir de la cual regirán las nuevas tarifas y sobre cuales consumos leídos aplicarán.
- Incluir sólo la información relativa a cargos fijos, cargos variables (agua potable, saneamiento, fondo de reposición y reinversión), valores por servicio de corte y reposición de suministro de agua potable.
- Los Servicios clasificados en los segmentos Medianos y Menores deberán publicar sus tarifas en el diario mural de sus respectivas oficinas de atención de usuarios.

2.3 Condiciones básicas de una Comunicación de Tarifas

Las nuevas tarifas se deben comunicar a los usuarios antes de su entrada en vigencia por ejemplo : Si la comunicación de las nuevas tarifas es el día 15/12/2021 no se podrán aplicar antes de esta fecha. Esta información por ejemplo: debe entregarse de la siguiente manera: **Las presentes tarifas se aplicarán a contar de los consumos leídos a partir del 15/12/2021 (o una fecha posterior).** En caso de aplicar las nuevas tarifas antes de la fecha señalada, el Servicio Sanitario Rural está obligado a realizar cambios en la facturación, según corresponda, por los valores que se hayan cobrado demás.

En el caso de que la comunicación contenga tarifas más altas a las que se han informado a la SISS, el SSR deberá informar nuevamente y sólo podrá aplicar las nuevas tarifas en el momento en que se realice la rectificación de los valores. Si la facturación se realizó con los valores incorrectos, el SSR deberá volver a facturar, reemplazando éstos por los valores vigentes anteriores al aviso equivocado. Es importante destacar que en los distintos cargos contenidos en la boleta de cobro, no se pueden usar ni siglas y/o abreviaturas que puedan inducir a error.

Las nuevas tarifas se deben comunicar a los usuarios, antes de su aplicación.



2.4 Ejemplo de Comunicación de Tarifas

El siguiente formato muestra las características necesarias de una comunicación de tarifas de los SSR:

Adicionalmente, y adjunto a la primera boleta que considera el reajuste de tarifas, los Servicios Sanitarios Rurales Mayores deberán entregar a cada usuario un volante informativo con las siguientes características:

Las tarifas se aplicarán a contar de los consumos leídos el 15.02.2021			
Cargo fijo usuario (\$/mes)		1500	
Cargos variables (\$/m3)		112,57	
Agua potable:		110,58	
Saneamiento: (con o sin Tratamiento)		69,16	
Aporte fondo reposición y reinversión:			
Otros cargos (\$/grifo/mes):		1.872	
Cortes (\$/evento):	Llave de paso	2.000	
	Retiro pieza	2.500	
	llave de paso		
Reposición (\$/evento):	Llave de paso	2.000	
	Retiro pieza	2.500	
	llave de paso		
Cargos por Revisión de Proyectos (\$)		Montos a informar según detalle del respectivo decreto tarifario	



CAPÍTULO 2: LA BOLETA.

1. EXPLICACIÓN

El Servicio Sanitario Rural debe emitir y entregar a cada domicilio la boleta o factura de cobro con las tarifas que fija la autoridad. Esta boleta se emite cada mes y se elabora a partir de los registros del medidor correspondiente. Esta boleta o factura puede ser cobrada judicialmente en los casos que corresponda.

2. CONTENIDO MÍNIMO DE LA BOLETA

a) Nombre de usuario

b) Domicilio que recibe el servicio:

Nombre de la calle, número de casa o block, departamento y localidad.

La boleta o factura debe ser entregada en el domicilio que recibe el servicio, salvo que el usuario solicite otra dirección de entrega.

c) Número de Servicio o Número de usuario (Identificador único o cuenta de contrato)

d) Identificación del medidor mediante su número (al menos los últimos 3 dígitos)

e) Tipo de Facturación:

Cuando no se realicen lecturas de los medidores por causas ajenas a su funcionamiento se facturará en base a un consumo promedio según definiciones establecidas en el presente manual. Este promedio se acumulará y abonará para futuros consumos, siendo descontado en las próximas boletas/ facturas, de acuerdo a la normativa vigente.

Cuando se trate esta situación, se deberá indicar en la boleta que el tipo de facturación es por término medio. De lo contrario, se debe especificar en la boleta que el tipo de facturación es normal.

f) Consumo y Lecturas

- Lectura anterior y fecha en que se realizó
- Lectura actual y fecha en que se realizó
- Total metros cúbicos facturados
- Metros cúbicos a abonar en la próxima facturación. Los que corresponden a los metros cúbicos que deben abonarse o restarse en futuros cobros, en los casos donde no se realizó la lectura del medidor.

g) Montos de facturación

- Cargo fijo
- Cargo variable por Agua Potable
- Cargo variable por Saneamiento (con o sin tratamiento de aguas servidas)
- Cargo variable aporte fondo de reposición y reinversión
- Subtotal
- Subsidio:

Metros cúbicos subsidiados (m3)

Porcentaje de subsidio otorgado (%)

Monto total subsidiado (\$) anteponiendo el signo “-”

- Intereses
- Costos correspondientes a la reparación o reposición del medidor, por daños o deterioros, contando con pruebas que permitan cargar el costo al usuario o mandato expreso del usuario.
- Otros: Se debe indicar el o los conceptos que se cargan o abonan, de forma clara, ordenada y precisa.
- Cuando existan convenios de pago se debe agregar el número de la cuota y el número total de cuotas. Si se cancela la cuota número 10 de un total de 15, se debe indicar cuota 10/15.
- Saldo anterior, si corresponde.
- Total a pagar.

Todos los valores señalados deben incluir los impuestos correspondientes, cuando sea el caso.



h) Monto del total de pagos realizados desde la última facturación y fecha en que se efectuó el último pago. (para SSR medianos y mayores).

i) Formalidades varias

- Fecha de emisión del documento.
- Fecha de vencimiento. Para aquellos casos en que el usuario registra deuda y se encuentra en un proceso de corte del servicio suministrado, la fecha de vencimiento debe ser reemplazada por la siguiente leyenda "Corte en trámite". (para SSR medianos y mayores)
- Número telefónico de atención de consultas y emergencias.
- Horario de atención telefónica.

Todos los valores señalados deben incluir los impuestos correspondientes, cuando sea el caso.

3. FECHA DE LA LECTURA DE CONSUMOS

Los cobros se realizarán a partir de las tarifas vigentes a la fecha de la lectura del consumo.

4. DESPACHO DEL DOCUMENTO DE COBRO

La boleta o factura debe ser entregada en el inmueble en que se encuentra instalado el arranque o unión domiciliaria, salvo que el usuario pida remitir la boleta a una dirección diferente. En este caso, el Servicio Sanitario Rural no está obligado a pagar los gastos que excedan a lo establecido, y pueden convenir con sus usuarios la forma y el pago, en caso exista una prestación diferente. El usuario que solicite el envío de su boleta o factura a una dirección diferente a la registrada, deberá autorizar mediante firma, la gestión y el precio del servicio.

5. EMISIÓN DE BOLETAS CON SALDOS

El plazo de vencimiento de las boletas no puede ser inferior a 30 días a partir de la fecha de su emisión. El corte de servicio por no pago puede efectuarse previo aviso de 30 días, y una vez que se hayan acreditado 1 o más documentos de cobro vencidos (artículo 47, letra d, Ley 20988/2017). El aviso de corte se podrá hacer en la misma boleta o en la forma que determine la asamblea (artículo 43, letra b, Reglamento) la que no podrá ser distinta a una notificación escrita.

Para las boletas emitidas con fecha posterior a la notificación de corte se establece el siguiente procedimiento: en las emisiones de boletas o facturas de aquellos servicios que hubiesen sido notificados expresamente de la suspensión del suministro de agua potable, por mantener impagas las prestaciones recibidas dentro de los plazos que la norma legal dispone, deberá omitirse el registro de la fecha de vencimiento, reemplazando ésta por la advertencia "Corte en Trámite".



6. INSERCIONES E INFORMACIÓN A USUARIOS

Cada Oficina de Atención de Usuarios debe cumplir con la obligación de tener a la vista del público una fotocopia de las dos últimas comunicaciones de tarifas, así como también las anteriores para posibles consultas.

7. INFORME DE FECHA FUTURA DE LECTURA DEL MEDIDOR (OPTATIVO)

La fecha de la próxima lectura del medidor debe incluirse de forma clara en las boletas que se emitan, ya que es información básica para el usuario, tanto para verificar su cuenta, como para otorgar el acceso adecuado para que se realice la lectura del medidor y evitar omisiones.

8. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Cuando el Servicio Sanitario Rural incorpore el Sistema de Facturación Electrónica, deberá adoptar las medidas del caso para cumplir con la normativa de la Superintendencia de Servicios Sanitarios como con la normativa establecida por el Servicio de Impuestos Internos.

Tratándose de documentos de cobro electrónicos debidamente solicitados por los usuarios, a través de formularios confeccionados especialmente para tal efecto, no será necesario generar la factura o boleta en papel.

CAPÍTULO 3:

APLICACIÓN DE TARIFAS

1. EXPLICACIÓN

La Aplicación de Tarifas es la forma en que se debe calcular el monto total a pagar por cada usuario en su cuenta. Para esto es necesario detallar de forma clara y directa la manera en qué se calcularán los distintos ítems a cobrar en la boleta o factura.

2. EJEMPLO DE APLICACIÓN DE TARIFAS

Cargo fijo usuario	= \$ 1.000
Valor m3 de agua potable:	= \$ 123,37
Valor m3 alcantarillado	= \$ 107,24
Lectura actual	(05.02.21) = 1.500 m ³
Lectura anterior	(05.01.21) = 1.473 m ³

Para obtener los valores por concepto de cargo fijo y cargos variables de agua potable y alcantarillado a detallar en el documento de cobro (boleta o factura) se deben efectuar los siguientes 4 pasos:

a) Determinación de consumos

Para obtener el registro del medidor se debe considerar que la unidad mínima de lectura es el metro cúbico (m³), por lo tanto, se deben registrar como lecturas sólo números enteros. Para ello, se procede truncando la cifra decimal y no aproximando. Ejemplo: lectura 1.500,7 m³, registro debe ser 1.500 m³

El consumo se obtiene de restar a la "lectura actual", la "lectura anterior". Para este ejemplo:

1.500 m³ (lectura actual)

- 1.473 m³ (lectura actual)

27 m³ (consumo)

b) Determinación de consumos

\$ 1.000 (cargo fijo a registrar en documento de cobro)

c) Determinación de Cargo Variable por Consumo de Agua Potable, Cargo Variable de Saneamiento y Cargo Variable Fondo de Reposición e Reinversión

Se multiplica el valor unitario (\$/m³) de Agua potable, de Saneamiento y Aporte Fondo de reposición y reinversión correspondientes, por el consumo registrado, redondeando al entero más próximo. De obtenerse un valor decimal mayor o igual a 0,5 se aproxima al entero superior, en caso contrario se redondea al entero inmediatamente inferior. Para el ejemplo se tiene:

Cargo variable agua potable	=	123,37 (\$/m ³) * 27 m ³	
	=		\$3.330,99
Cargo variable agua potable	=		\$3.331
Cargo variable saneamiento	=	107,24 (\$/m ³) * 27 m ³	
	=		\$2.895,48
Cargo variable saneamiento	=		\$2.895
Cargo variable fondo reposición y reinversión	=	101,51 (\$/m ³) * 27 m ³	
	=		\$2.740,77
Cargo variable fondo reposición y reinversión	=		\$2.741

d) **Subtotal a cobrar**

Corresponde a la suma algebraica de todos los cargos y débitos que se detallen en documento de cobro. Para el ejemplo se tiene lo siguiente:

\$	1.000	(Cargo fijo)
\$	3.331	(Cargo variable agua potable)
\$	2.895	(Cargo variable saneamiento)
\$	2.741	(Cargo variable aporte fondo de reposición y reinversión)
\$	9.967	(total a registrar en boleta)

3. **DEVOLUCIONES POR ERRORES DE FACTURACIÓN**

En el caso que ocurran errores de facturación, lecturas incorrectas, cobros por servicios no prestados u otros, ellos se abonarán en la siguiente boleta o factura que se emita. Si existiera un saldo a favor del usuario se le indicará en el mismo documento de cobro, para que lo solicite en efectivo, si así lo requiera. En este comunicado, se le otorgará un plazo de 20 días al usuario para manifestar su intención, en caso contrario se entenderá que este saldo se abona a su cuenta corriente para pagar futuros consumos. En el caso de los reintegros en efectivo, estos deben ser entregados a la persona que presenta la boleta y reclamo.

4. **COBRANZA EXTRAJUDICIAL**

De acuerdo a lo establecido en el artículo N° 47 letra c), Ley N° 20.998, el Servicio podrá cobrar los costos de cobranza extrajudicial en que haya incurrido el operador en caso de mora del usuario.

Se consideran todos los gastos que no son judiciales y que tienen como único objetivo el cobro de la deuda por servicios efectivamente prestados por el Servicio Sanitario Rural. Ahora bien, se debe tratar de gastos en que se ha incurrido y, por lo tanto, no es posible que sea una suma fija a todo evento, o una pena anticipada por el no pago.

Para verificar el cumplimiento de la norma, los SSR deben tener y exhibir ante la autoridad y los usuarios, cuando sea requerido, la información respectiva a los gastos incurridos para realizar el cobro adeudado, acreditando su nexo causal.

Para esto, se considerará como prueba a las boletas de comunicaciones personales, certificadas, notariales u otras y en general, cualquier otro documento que permita determinar el valor de los gastos incurridos, por cada acción realizada.

5. **SUBSIDIO AL PAGO DEL CONSUMO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.**

Explicación

Conforme a lo señalado en el artículo 4 de la ley 18.778, entenderemos por Subsidio al pago del consumo de agua potable y uso de alcantarillado de aguas servidas, a aquella parte del valor total de la cuenta por consumo de agua potable y servicio de alcantarillado de aguas servidas que, en conformidad al beneficio que otorga la ley, le corresponde pagar a la Municipalidad.

El Servicio Sanitario Rural debe controlar los siguientes conceptos relativos al tema:

- Que el porcentaje a subsidiar corresponda al definido por la entidad.
- Que el monto a subsidiar sea el resultante de aplicar el porcentaje subsidiado, con los topes definidos por la autoridad respectiva.
- Que no se aplique a aquellos usuarios que mantienen una deuda con una antigüedad superior a 90 días.
- Que exista Decreto Municipal que identifique a los usuarios subsidiados y aquellos que perdieron tal condición.

6. **LEY DE REDONDEO (INFORMATIVO)**

El Servicio Sanitario Rural, de acuerdo con la Ley N° 20.956 que rige a partir del 01.11.2017, podrá a todos los pagos en efectivo, aplicar la regla de redondeo. Por lo tanto, si la cuenta final termina entre \$1 y \$5, se redondea hacia abajo, es decir, hacia la decena inferior, y si termina entre \$6 y \$9, hacia arriba, es decir, hacia la decena superior.

El redondeo aplica solo para pagos en efectivo, en el caso de pagos de boletas mediante transferencia bancaria, PAC y PAT, el banco comercial debe abonar a la cuenta la cantidad exacta indicada en la boleta e indicará el monto exacto a pagar, previo al redondeo. La Ley no afecta a los documentos tributarios.



CAPÍTULO 4:

TÉRMINO MEDIO

1. EXPLICACIÓN

Cuando el SSR no pueda determinar el consumo efectivo de un usuario, ya que no tiene acceso al medidor de agua potable en la fecha correspondiente a la lectura, o porque se encuentre deteriorado, destruido, detenido, empañado o simplemente ha sido retirado o sustraído, corresponderá al Servicio Sanitario Rural, facturar en función del consumo promedio.

Este promedio se calculará a partir de los consumos registrados en los tres últimos meses facturados. A falta de los registros señalados se hará con base a los meses disponibles.

La facturación de los servicios en lugares donde no se ha podido instalar un medidor, se realizará aplicando las tarifas calculadas conforme a la Ley y el Reglamento, a los metros cúbicos estimados por concepto de consumo de agua potable y descarga de aguas servidas, según corresponda, los que se determinarán por resolución de la SISS (artículo 73 del Reglamento).

2. INSTRUCCIONES

Registro histórico

Para realizar un registro histórico digital de cada usuario, los Servicios Sanitarios Mayores y Medianos, deben tener a disposición de sus usuarios y de la Superintendencia, a lo menos los últimos 12 períodos facturados, con sus correspondientes lecturas y consumos asociados. Esto no significa que para efectos de cálculos, atención de reclamos, etc. no se considere la historia completa de cada usuario.

Para los usuarios pertenecientes a Servicios Sanitarios menores, el registro histórico de cada usuario, se puede realizar manualmente, y se debe mantener a lo menos para los últimos seis meses facturados.

En aquellos casos en que el medidor que se deba cambiar, no permita registrar el consumo, corresponderá al Servicio Sanitario Rural, facturar en base al promedio, de forma proporcional al número de días en que dicho medidor estuvo instalado, agregando el consumo proveniente del nuevo medidor.

Al realizar el cambio del medidor de agua potable, el Servicio Sanitario Rural deberá registrar dicho cambio, indicando la fecha de retiro, motivo del retiro, firma del usuario y lectura de retiro.

El SSR debe cambiar los medidores detenidos, destruidos, deteriorados o con mal funcionamiento, e instalar aquellos que hayan sido retirados sin justificación, a más tardar dentro de 60 días siguientes de ocurrido el evento.



CAPÍTULO 5:

CORTE Y REPOSICIÓN

1. EXPLICACIÓN

El SSR está autorizado a suspender el suministro de agua potable, a aquellos usuarios que se encuentren en mora o retraso en el pago de 1 o más documentos de cobro vencidos (artículo 47, letra d, Ley 20988/2017) siempre que hayan sido notificados previamente con al menos 30 días. Este aviso de suspensión de servicio podrá informarse en la boleta o factura, destacando el valor del corte y reposición, vigentes a la fecha de la notificación.

El valor que el SSR cobrará por concepto de corte y reposición, deberá corresponder al valor informado en la notificación de corte.

La reposición del suministro es un acto mediante el cual el SSR, o un tercero en su representación, repone el servicio de agua potable, acción que debe realizarse, a más tardar dentro del día hábil siguiente al día en que el usuario haya dado cumplimiento al pago, siempre y cuando este se efectúe antes de las 15:00 horas del día que precede, de acuerdo a lo establecido en artículo 41º, letra h, Reglamento de la Ley 20.988.

Importante es destacar que si un usuario pagó la deuda o realiza un abono autorizado por el SSR, dentro del plazo definido en la notificación de corte, automáticamente ésta se anula.



2. INSTRUCCIONES

2.1 Instancias de Cortes

El corte y reposición del servicio de agua potable considera en la actualidad 2 tipos de cortes facturables y, por lo tanto, 2 tipos de reposiciones facturables. Estos son:

- Primera instancia (corte y reposición normal en la llave de paso).
- Segunda instancia (corte y reposición con retiro de pieza en la llave de paso o alternatively instalando un dispositivo especial de bloqueo de la llave de paso, o utilizando obturador u otro mecanismo).

El cobro de los mencionados eventos de corte, debe ser en forma secuencial, es decir, no puede cobrar una segunda instancia si no se ha cobrado la primera.

Antes de fijar las tarifas de la SISS se considerarán las instancias vigentes en cada servicio.

2.2 Emisión de Boletas posterior a la Notificación de Corte

Existe un único procedimiento para la emisión de boletas que sean facturadas en fecha posterior a la notificación de corte, en las cuales debe omitirse el registro de la fecha de vencimiento, reemplazándolo por la advertencia "Corte en Trámite".

La expresión "Corte en Trámite" no reemplaza de ningún modo al aviso de corte, del suministro de agua potable.

2.3 Reposición del Servicio

La reposición del suministro se debe realizar a más tardar dentro del día hábil siguiente al día en que el usuario efectuó el pago pendiente, siempre y cuando lo efectúe antes de las 15:00 horas del día anterior.

El Servicio Sanitario Rural debe procurar obtener la firma por parte del usuario o un mayor de edad, representante del inmueble, que la reposición se ejecutó bajo estos términos.

En este documento, especialmente diseñado para estos efectos por el Servicio Sanitario Rural, se debe consignar el día y hora en que se repuso el suministro. En caso de no poder obtener firma, por parte del usuario, el Servicio Sanitario Rural deberá recurrir a algún otro medio de prueba, como por ejemplo, fotografías con fecha y hora, que certifique que se ejecutó la acción de reponer.

El Servicio Sanitario Rural Mayor deberá mantener un archivo exclusivo, de fácil acceso, con copia de estos informes de reposición, de los últimos seis meses a lo menos, para su revisión por la SISS.

2.4 Término de la Relación Comercial

De acuerdo al artículo 43, letra c), Reglamento Ley 20.998 20.998/17, el Servicio Sanitario Rural no está obligado a continuar prestando servicios de Agua Potable y/o Recolección de Aguas Servidas y, por lo tanto podrá suspender su relación con el usuario, en aquellos casos de suspensión ininterrumpida del servicio por más de un año.

Para esto el SSR deberá contar con la información que le permita demostrar, a petición de la autoridad, el cumplimiento de la condición que lo habilita para la desconexión del servicio.

Asimismo y de acuerdo a lo señalado en artículo 47°, letra e), Ley N°20.998/17 "Suspender el servicio a los usuarios de servicio sanitario rural primario que destinen el agua a un fin distinto del establecido en el artículo 5° de esta ley", el Servicio Sanitario Rural podrá poner término a la relación contractual.



CAPÍTULO 6: INTERESES POR MORA

1. EXPLICACIÓN

En las boletas y/o facturas podemos encontrar montos asociados a cuentas impagas al momento de la facturación. A estos montos se les denomina "saldo anterior".

El Servicio Sanitario Rural tiene la facultad de aplicar "intereses y reajustes" a las cuentas que el usuario no canceló oportunamente, es decir, dentro del plazo establecido en el mismo documento de cobro (artículo 47 letra b) de la ley 20.998).

2. INSTRUCCIONES

El SSR podrá aplicar intereses a los usuarios morosos, para ello deberá considerar como tasa máxima la "tasa de interés anual corriente para operaciones no reajustables en moneda nacional de menos de 90 días", vigente a la fecha de facturación, emitida mensualmente por la Comisión para el Mercado Financiero Bancos e Instituciones Financieras (CMF). Para obtener la tasa diaria de interés se debe dividir esta tasa por 360 días.

El procedimiento señalado debe considerar al menos los primeros 4 decimales, que resulten de las operaciones matemáticas involucradas, redondeando al número entero respectivo los valores finales de los intereses.



Ejemplo de aplicación de intereses

- Mes de facturación: marzo
- Tasa anual de interés corriente para operaciones no reajustables de menos de 90 días: 11,04%
- Fecha de facturación: 15 de marzo
- Días de mora saldo anterior: 28 días
- Días de mora última cuenta: 9 días
- Saldo insoluto anterior: \$ 35.973
- Última facturación sin intereses: \$ 1.478

Interés 1=

35.973 * 28 * 11,04

360 * 100

Interés 2=

1.478 * 9 * 11,04

360 * 100

Interés =

(Interés 1 + Interés 2)*IVA

Interés =

312,96744 * 1,19

Interés =

\$ 372

Para los usuarios que son socios, no se debe agregar el IVA, quedando el valor en \$313.

CAPÍTULO 7:
INDEXACIÓN

1. DECRETO TARIFARIO

La fijación de las fórmulas tarifarias, que tienen una vigencia de 5 años, se realiza mediante un Decreto Supremo expedido por el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, bajo la fórmula “Por Orden del Presidente de la República”, a proposición de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

2. ROL DE LA SISS

Es rol de la SISS cumplir y hacer cumplir la normativa que regula el sector de los Servicios Sanitarios Rurales, la que entre otros aspectos exige a los SSR que no discriminen ni distingan en la aplicación de las normas a sus respectivos usuarios.

3. INDEXACIÓN

Las tarifas fijadas, se reajustarán, según lo señala artículo 61º, Ley N°20.998/17, ratificado en artículo 72º del Reglamento de la Ley, una vez al año de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) informado por el INE o por el sistema de reajustabilidad que lo sustituya. No obstante, cada vez que se acumule una variación del 5%, a lo menos, del referido índice, dicho reajuste operará en forma automática. Este proceso de reajuste se aplicará a contar de los consumos leídos el día 15 del mes que corresponda, siempre que se publiquen previamente.

Cada vez que los SSR reajusten sus tarifas, deberán comunicarlo previamente a la Superintendencia, quien los autorizará.

También deberán informar sobre el reajuste a los usuarios o usuarias mediante una nota explicativa junto al detalle de la factura o boleta del mes siguiente, según corresponda, con un aviso informativo en la página web del Servicio, si lo tuviese, y a través de un comunicado que deberá ser publicado y difundido en las oficinas de cada Servicio Sanitario Rural.

4. INFORME DE INDEXACIÓN A LA SUPERINTENDENCIA

El informe de indexación remitido a la Superintendencia debe cumplir con los requisitos que a continuación se enumeran:

- a) Los Licenciarios informarán sus nuevas tarifas de acuerdo al modelo de los cuadros N° 1 y 2, incluidos a continuación:

Cuadro N° 1	
Nombre del SSR	Nombre del Servicio
Localidades afectas	Nombre de las localidades
Fecha de vigencia	Señalar la fecha en que comenzará a aplicar las Tarifas
Factor de impuesto	Indicar el factor de impuesto que se aplica al Grupo
Índices considerados	Indicar el IPC considerado en la indexación y el mes al que corresponde



Cuadro N° 2	
Cargo fijo	Se indican sin decimales
Cargos variables	
Agua Potable	Se indica el valor del cargo variable de agua potable, según corresponda, con dos decimales.
Saneamiento	Se indica el valor del cargo variable de saneamiento, según corresponda, con dos decimales.
Aporte fondo de reposición y reinversión	Se indica el valor del cargo variable de aporte fondo de reposición y reinversión, según corresponda, con dos decimales.
Grifos	Indicar los valores, sin decimales
Cortes	Indicar los valores correspondientes a los distintos conceptos de corte, sin decimales.
Reposiciones	Indicar los valores correspondientes a los distintos conceptos de reposición, sin decimales.
Revisión de Proyectos y emisión de Informes técnicos	Indicar los valores, sin decimales

- b) La Superintendencia comprobará si las tarifas informadas son iguales o menores a las tarifas máximas que cada SSR está autorizado a cobrar, de acuerdo al Decreto Tarifario vigente. Las tarifas máximas son las resultantes de aplicar el IPC, informados mensualmente por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), respetando que se cumpla lo siguiente:
- Si en el plazo de un año no se produce una variación del 5% en el IPC, el Servicio Sanitario Rural estará autorizado para indexar si así lo estima aplicando la variación tarifaria que indique el Instituto Nacional de Estadísticas.
 - En el caso que la variación del IPC alcance un 5% antes del año, entonces el Servicio Sanitario Rural estará capacitado para indexar si así lo estima.

Para efectos de su publicación y vigencia, la fecha no podrá ser anterior al día 15 del mes que corresponda.

Los valores informados deberán incluir el factor de impuesto (si el SSR lo está aplicando) y el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Los cargos indicados en el formulario deberán ser calculados con todos los decimales, pero para su presentación y utilización se debe aproximar al número de decimales que se indica:

1.971,56 → 1.972

1.971,48 → 1.971

Los Cargos fijos y otros cargos se expresan sin decimales, redondeando al entero más próximo; es decir, que si el primer decimal es ≥ 5 , corresponde aproximar al entero inmediatamente superior, en caso contrario, sólo se eliminan los decimales:

Los cargos variables se expresan con 2 decimales. Se aplica la misma regla definida para el caso de los cargos fijos, salvo que la aproximación se efectúa en el segundo decimal:

1.971,5658 → 1.971,57

1.971,4848 → 1.971,48

- c) Para el control de las nuevas tarifas indexadas se seguirá el siguiente procedimiento:
- El SSR expondrá sus tarifas a la Superintendencia.
 - Una vez que las tarifas del Servicio sean validadas por la Superintendencia, se estampará cada formulario con la leyenda “Indexación vista”.
 - De esta manera el SSR está en condiciones de aplicar las tarifas correspondientes a partir de la fecha de vigencia informada en el respectivo cuadro, que debe ser la misma que se informará a los usuarios, no pudiendo ser anterior a la publicación.

5. EJEMPLO DE INDEXACIÓN DE TARIFAS

El ejemplo que se presenta a continuación se hace en base a los siguientes supuestos:

Detalle de cargos vigentes al 30/01/2021	Monto
Cargo fijo usuario	148 (\$/mes)
Cargo variable agua potable	119,87 (\$/m3)
Cargo variable saneamiento	67,10 (\$/m3)
Cargo variable aporte fondo reposición y reinversión	114,11 (\$/m3)



Se define la variación del IPC, como:

$$IN = \frac{IPC}{IPC0} - 1) * 100$$

Donde:

- IPC0, es el valor del índice última indexación
- IPC es el valor del índice a una fecha dada

Para indexar al mes de marzo de 2021:

Índices	Valores
Índice de precios al consumidor (febrero 2012)	100,1
Índice de precios al consumidor (marzo 2020)	95,8
Variación % del IPC	4,5%

Para aplicar el factor de la Tasa de Impuesto Relevante, según Decreto Tarifario, y el Impuesto al Valor Agregado (IVA), se multiplica el valor resultante de CVAP por tales factores. Si por ejemplo el factor de la Tasa de Impuesto Relevante es 1,01 y el Impuesto al Valor Agregado 19%.

Una vez terminados los cálculos se procede al redondeo del 2º decimal, según las normas ya fijadas (aproximar al entero superior si el tercer decimal es ≥ 5, en caso contrario, se mantiene el 2º decimal). En el presente ejemplo calcularemos el monto reajustado del Cargo variable de agua potable:

Cargo Variable Agua Potable	=	CVAP* IN*factor de impto*IVA
Cargo Variable Agua Potable	=	119,87*1,045*1,01*1,19
Cargo Variable Agua Potable	=	150,554981885
Cargo Variable Agua Potable	=	150,55

Nota: Para los usuarios que no son socios no aplicar IVA.

CAPÍTULO 8: DISPOSICIONES VARIAS

1. CORRECCIÓN DE CONSUMO EN UN MES EN QUE EXISTIÓ DISCONTINUIDAD DE ABASTECIMIENTO

Durante las interrupciones de suministro de Agua Potable, ingresa aire a las redes de distribución, el que posteriormente es evacuado al ser repuesto el servicio. Parte de este volumen de aire se incorpora y/o se expulsa a través de los arranques e instalaciones domiciliarias, alterando la medición de la cantidad de agua realmente consumida por los distintos usuarios.

Si bien, normalmente, las interrupciones de abastecimiento son casuales, la magnitud de las alteraciones producidas en los volúmenes medidos por los medidores domiciliarios pueden variar ampliamente, por lo que es necesario definir una metodología de corrección.

El consumo de cada usuario no varía significativamente en períodos equivalentes de un año a otro, por lo que se puede asumir que el promedio de consumo de los tres últimos años para un determinado mes, sin discontinuidades de servicio, es representativo del consumo normal del usuario para ese mes.

Cualquier situación de discontinuidad en el suministro del servicio, podría afectar significativamente los volúmenes registrados por los medidores, y a mayor cantidad de cortes en el mes, probablemente se afecte a una mayor cantidad de medidores.

Corrección a volúmenes medidos en un mes con corte

Los SSR corregirán las facturaciones que presenten reclamos por exceso en su facturación y cuyos consumos medidos en el mes en cuestión, superen en un 100% sus consumos históricos para el mismo mes.

Para estimar el consumo de un mes en que el servicio estuvo sometido a cortes de suministro, se debe considerar el promedio de los consumos del mismo mes en los últimos tres años en que ese mes contó con un suministro normal del servicio.

Si el medidor registra un volumen inferior al promedio histórico para ese mismo mes, se facturará el volumen registrado por el medidor y el promedio histórico se determinará sobre la base de los consumos para el mismo mes del corte en los tres años anteriores en que no hubo cortes.

El monto a refacturar no se considerará sobre el 100% sino sobre el promedio histórico del mismo mes en los tres años anteriores en que no hubo cortes. Es decir, el porcentaje se considera sólo para determinar si corresponde o no la refacturación.

2. RETROACTIVIDAD EN LOS CARGOS

La boleta o factura por la prestación de los servicios no podrá incluir cargos correspondientes a prestaciones proporcionadas con anterioridad superior a 2 meses, contados desde la fecha de su emisión, salvo que no pueda leerse el consumo efectivo por responsabilidad del usuario o que se trate de los saldos pendientes. Otras prestaciones proporcionadas con anterioridad al plazo señalado, serán cobradas por medios distintos de la boleta o factura de servicios básicos. Aún así podrán ser incluidos en la boleta o factura con autorización expresa y escrita del usuario.

3. FUGAS O PÉRDIDAS INVISIBLES

En los casos de fugas o pérdidas invisibles, producidas en la instalación domiciliar, comunicadas dentro del mes siguiente a la fecha de la facturación que la detecte, proveniente de causas debidamente comprobadas, el Servicio Sanitario Rural deberá disminuir el exceso registrado en el medidor por sobre el promedio calculado en la siguiente forma:

- Si al domicilio se le facturan los servicios de saneamiento, los operadores rebajarán el 100% del monto que exceda el promedio calculado en la forma prevista en este mismo manual respecto de lo facturado por saneamiento para el mes reclamado.
- Si al domicilio sólo se le factura el servicio de agua potable, los operadores recalcularán la cantidad registrada por el respectivo medidor, utilizando la tarifa inferior, sin aplicar tramos de consumo.



CAPÍTULO 9: GLOSARIO DE TÉRMINOS

- 1. Usuario:**
La persona que recibe algún servicio sanitario rural
- 2. Licenciataria:**
Comité o cooperativa y, excepcionalmente, la persona natural o jurídica, a la que se ha otorgado licencia para operar servicios sanitarios rurales.
- 3. Aplicación de Tarifas:**
Se refiere a la forma en que se debe calcular el monto total a pagar por cada Cliente en su cuenta. Ello requiere de la especificación clara y total de la forma de calcular distintos ítems involucrados en el documento de cobro.
- 4. Cargo fijo cliente (cargo fijo mensual por usuario):**
Costo de administración, facturación y cobro de la situación base por usuario. Se cobra a todos los usuarios, independiente de su nivel de consumo en el mes.
- 5. Cargo variable agua potable (cargo variable por el servicio de agua potable):**
Este cargo permite cubrir los costos asociados a las etapas de producción y distribución de agua potable.
- 6. Cargo variable de saneamiento (cargo variable por el servicio de saneamiento):**
Este cargo permite cubrir los costos de las etapas de recolección, tratamiento y disposición final de aguas servidas y lodos.
- 7. Cargo variable de aporte al fondo de reposición y reinversión:**
Corresponde al cargo que permite cubrir los costos de inversión y reposición de la infraestructura.
- 8. Cobranza Extrajudicial:**
Aquellas gestiones, actuaciones o trámites no judiciales destinados a informar el incumplimiento o retraso en el pago de los servicios efectivamente prestados por un SSR con el fin de obtener el cumplimiento y cobro de estos, por parte del deudor.
- 9. Subsidio al pago del consumo de agua potable y uso de alcantarillado de aguas servidas:**
Corresponde a aquella parte del valor total de la cuenta por consumo de agua potable y servicio de alcantarillado de aguas servidas que, en conformidad al beneficio que otorga la ley, le corresponde pagar a la Municipalidad.
- 10. Término Medio:**
Corresponde al consumo que se obtendrá a partir de los consumos registrados en los 3 (tres) últimos meses facturados. A falta de los registros señalados se hará con base a los meses disponibles.
- 11. Corte de suministro:**
Corresponde a la suspensión del suministro de agua potable, a aquellos usuarios que se encuentren en mora o retraso en el pago por más de sesenta días y siempre que hayan sido notificados previmamente con a lo menos 30 días.
- 12. Reposición de suministro:**
Es el acto mediante el cual el SSR, o un tercero en su representación, restituye el servicio de agua potable, acción que debe realizarse, a más tardar dentro del día hábil siguiente al día en que el usuario haya dado cumplimiento a la obligación que motivó la suspensión, siempre que el pago se efectúe antes de las 15:00 horas del día que precede.
- 13. Notificación de Corte:**
Corresponde al aviso de suspensión al usuario, el cual podrá hacerse a través de la señalada boleta o factura, mediante un destacado que deberá contener el valor del corte y reposición vigentes a la fecha de la notificación.
- 14. Término de la relación comercial:**
El Servicio Sanitario Rural no está obligado a continuar prestando los servicios de Agua Potable y/ o Recolección de Aguas Servidas y, por lo tanto podrá suspender su relación con el usuario, en aquellos casos de suspensión ininterrumpida del servicio por más de un año (artículo 43 letra c del Reglamento).
- 15. Saldo anterior:**
Corresponde a aquellos montos asociados a cuentas impagas al momento de la facturación.
- 16. Interés por mora:**
Corresponde a un monto de dinero por el concepto de intereses, que deben cancelar aquellas cuentas en las que el usuario no canceló oportunamente, es decir, dentro del plazo establecido en el mismo documento de cobro.
- 17. Indexación:**
Corresponde al proceso en el cual las tarifas fijadas, se reajustarán una vez al año de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) informado por el INE o por el sistema de reajustabilidad que lo sustituya. No obstante, cada vez que se acumule una variación del 5%, a lo menos, del referido índice, dicho reajuste operará en forma automática. Tal proceso de reajuste podrá tener aplicación a contar de los consumos leídos el día 15 (quince) del mes que corresponda, siempre que se publiquen previamente.
- 18. Decreto Tarifario:**
Corresponde a un Decreto Supremo expedido por el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, bajo la fórmula "Por Orden del Presidente de la República", a proposición de la Superintendencia de Servicios Sanitarios y que contiene la fijación de las fórmulas tarifarias las que tienen una vigencia de 5 años.



MANUAL DE FISCALIZACIÓN



ATENCIÓN DE USUARIOS EN LOS SERVICIOS SANITARIOS RURALES

Noviembre 2021

Superintendencia de Servicios Sanitarios



TABLA DE CONTENIDO

Presentación

Saludo Institucional

- 1.** Relaciones con los usuarios
- 2.** Oficina o domicilio de atención a usuarios
- 3.** Obligaciones a cumplir por los SSR
 - 3.1 Horario de atención
 - 3.2 Panel de informaciones o diario mural
 - 3.2 Documentos disponibles para consulta
- 4.** Atenciones
 - 4.1 Tiempos de respuesta
 - 4.2 Atención
 - 4.3 Instrucciones
 - 4.4 Sistema de atención

Presentación

El presente manual tiene como objetivo dar a conocer los aspectos más relevantes del proceso de fiscalización del servicio de Atención de Usuarios, por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), a los Servicios Sanitarios Rurales (SSR), con la finalidad de realizar un acompañamiento colaborativo en el proceso de transición que actualmente están viviendo los SSR, reconociendo y valorando su aporte a la calidad del servicio que han entregado a sus usuarios finales durante toda su trayectoria.

De esta manera, la (SISS) quiere dar la bienvenida a los SSR en esta nueva etapa de funcionamiento, con la intención de realizar un trabajo en conjunto y afrontar los nuevos desafíos con una dinámica colaborativa que complemente con acciones educativas y de capacitación, orientadas al cumplimiento de los objetivos establecidos, fomentando y contribuyendo a la calidad de los suministros que recibe el usuario final.

Finalmente es necesario señalar que para la correcta aplicación de este manual por parte de los SSR, existirá gradualidad en la implementación materializado en un período de marcha blanca de un año, de modo de que los servicios puedan conocer los manuales, interiorizarse e implementarlos de manera adecuada.

Saludo Institucional



Con la entrada en vigencia de la Ley que Regula los Servicios Sanitarios Rurales (SSR), como Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) nos sentimos especialmente desafiados en promover nuestras actividades de cooperación y transferencia de conocimientos a fin que se mejore la calidad del servicio en el sector rural.

Con la aplicación de este Manual de Fiscalización, la SISS busca poder entregar una guía para que los diferentes SSR conozcan las obligaciones que se deben cumplir conforme a la nueva normativa, y además ayude a gestionar de mejor manera la resolución de los reclamos de los usuarios mediante los registros que serán requeridos por parte de la Superintendencia. Una de las claves dentro esta nueva etapa de los Servicios Sanitarios Rurales es la atención, la que puede ser a distancia o bien acudiendo a la oficina, y que tiene que cumplir con una serie de requisitos; como el horario de atención definido, contar con la información a la vista y los documentos claves para el uso de las personas.

Finalmente esperamos que este material de apoyo sea de utilidad para el Servicio, y creemos que ayudará a fortalecer y focalizar nuestra actividad fiscalizadora, provocando una oportuna respuesta a los usuarios finales de los Servicios Sanitarios Rurales.

1. RELACIONES CON LOS USUARIOS

¿Cómo debemos relacionarnos con nuestros usuarios?



De acuerdo con la normativa vigente, Ley 20998, Artículo 41, los (SSR) deben realizar la atención de público en una oficina o domicilio determinado, en un horario establecido e informado, contando con medios informativos y de comunicación por los cuales puedan ser contactados para acoger los distintos requerimientos y peticiones que puedan surgir por parte de los usuarios. Se sugiere contar con una dirección de correo electrónico en los casos que sea posible.

Los usuarios de los SSR podrán contactar a su respectivo servicio de atención a través de dos vías:

a. Personalizado:

El usuario se presenta de forma presencial en la oficina de atención y se realiza un intercambio directo, cara a cara.

b. A distancia:

El usuario se pone en contacto con el SSR no de forma presencial, sino que, de forma remota, sin la necesidad de acudir personalmente a la oficina para su atención. Esta solicitud puede realizarse de dos maneras:

De forma escrita, por medio de una carta o correo electrónico, explicando su motivo de consulta o reclamo, o de forma telefónica, contactando al servicio de atención, por medio de una llamada, al número dispuesto para recibir solicitudes, consultas, emergencias y reclamos.

2. OFICINA O DOMICILIO DE ATENCIÓN DE USUARIOS

¿Qué es una oficina de atención de usuarios?

Es el lugar definido para que los SSR puedan atender directamente a sus usuarios y al público en general que solicite sus servicios. En este sentido, estos locales de atención, definidos por cada SSR deben contribuir a facilitar la atención del público, orientando, informando, acogiendo y atendiendo, todos los requerimientos que puedan surgir.



3. MANUAL DE FISCALIZACIÓN , SSR

OBLIGACIONES A CUMPLIR POR LOS SSR

¿Cuáles son las obligaciones que deben cumplir los SSR?

3.1 HORARIO DE ATENCIÓN

Las oficinas de atención de usuarios seguirán atendiendo en el mismo horario vigente que mantenía a la fecha de inicio de la Ley, y hasta que cambien las condiciones definidas en el cálculo tarifario.

3.2 PANEL DE INFORMACIONES O DIARIO MURAL

Cada oficina de atención debe contar con un panel público o diario mural, donde se entregue la información de forma clara y transparente a los usuarios. Esta información debe ser facilitada de la siguiente manera:



Tarifas vigentes

Informar la existencia de los Manuales de Fiscalización de la SiSS.



Informar la existencia de la Superintendencia de Servicios Sanitarios: dirección y teléfonos de atención disponibles para la atención de usuarios: incluir dirección Oficina Regional y fono de atención SiSS (800-381-800)



Fono de emergencia de cada oficina y/o domicilio de atención de público, visible hacia la vía pública, cuando el local se encuentre cerrado.

Cada SSR tendrá que disponer de un panel de informaciones o diario mural ordenado, claro y limpio, que invite a sus usuarios a leer e informarse.

Los SSR que, al momento de entrada en vigor de la Ley, no cuenten con una oficina de atención de usuarios, quedan libres de las responsabilidades anteriormente descritas.



3.3 DOCUMENTOS DISPONIBLES PARA CONSULTA

¿Qué documentos deben tener los SSR a disposición del público general?

- Ley N° 20.998 de 14/02/17. Ley General de Servicios Sanitarios Rurales.
- Copia del DS N°50 de 22/05/19. Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios Rurales.
- Procedimientos especiales para la atención de usuarios.
- Tarifas completas del SSR, vigentes y anterior
- Copia de los Manuales de Fiscalización de la SiSS

Todos estos documentos se deben encontrar en buenas condiciones para su lectura.



4. ATENCIONES

4.1 TIEMPOS DE RESPUESTA : 20 DÍAS HÁBILES



De acuerdo con el artículo 41 letra g) del Reglamento de la Ley N° 20.998 que regula los SSR, estos deberán responder por escrito o de forma verbal, todas los requerimientos o atenciones que requieran los usuarios, en un plazo máximo de 20 días hábiles, desde la fecha de recepción de la solicitud. Toda la información respectiva a cada caso deberá estar registrada de forma ordenada.

Los SSR deben cumplir con las obligaciones descritas, siendo la SISS el organismo encargado de velar por el cumplimiento de la normativa vigente.

4.2 ATENCIÓN

Se entenderá por atención, a la interacción y/o diálogo, entre el usuario y el SSR, que acoge la solicitud y/o requerimiento del usuario. Toda atención que se realice, cualquiera sea su modalidad, debe ser registrada manual o digitalmente por el SSR, de la siguiente manera:

Nº Atención	Fecha	Nombre de usuario	Nº Contrato o Nº de usuario	Atención requerida	Fecha de respuesta del SSR	Respuesta del SSR
12	12/10/2021	Andrés Toledo	301	Visita domicilio	12/15/2021	Solucionado

4.3 INSTRUCCIONES

- Cada oficina o domicilio de atención de usuarios deberá disponer de un Libro de Reclamos y Sugerencias
- El Libro de Reclamos y Sugerencias deberá estar a disposición de la Subdirección, de la SISS y de los socios o usuarios que lo requieran.
- El Libro de Reclamos y Sugerencias deberá contar con un folio correlativo en cada una de sus hojas, es decir, cada hoja debe estar enumerada, sin saltar ningún número.
- Los SSR clasificados como menores, pueden integrar el registro de atenciones, al Libro de Sugerencias y Reclamos.



4.4 SISTEMA DE ATENCIÓN

Para ordenar la atención a los distintos requerimientos de los usuarios, se asignará una numeración única a las atenciones.

- La forma en que se va a registrar la información de las atenciones puede ser manual o digital, ordenada y clara, para ser entregada a la SISS.
- Cada una de las atenciones deben estar registradas en un mismo formato y respaldadas con los documentos que acrediten la prestación. En el caso de aquellas consultas que son resueltas de forma inmediata, no será necesario acreditar la documentación. En el caso que las consultas no sean resueltas en el momento, se deberá registrar con los documentos respectivos.
- Toda la información registrada deberá estar archivada en la oficina respectiva, a disposición de la SISS, a lo menos por 1 año, desde que se registró la atención.
- Los SSR mayores y medianos deberán entregar a sus usuarios un comprobante que contenga los siguientes datos:
 - Número del reclamo ingresado
 - Fecha de ingreso de la solicitud

Las respuestas a las distintas atenciones gestionadas en cada Oficina de Atención de Público deberán realizarse dentro de un plazo máximo de 20 días hábiles, desde la fecha de su recepción.

- Cuando la solución requiera de más de 20 días hábiles para ser ejecutada (mejora de infraestructura o instalación de nuevos equipos) el SSR deberá informar al usuario sobre las posibles medidas provisorias que contribuyan a disminuir el problema, mientras se realizan las operaciones necesarias para la solución definitiva.





MANUAL DE FISCALIZACIÓN



CONTINUIDAD AGUA POTABLE, SERVICIOS SANITARIOS RURALES

Noviembre 2021

Superintendencia de Servicios Sanitarios



TABLA DE CONTENIDO

Presentación

Saludo Institucional

- 1. Contexto
- 2. Definiciones
- 3. Obligaciones SSR y Obligaciones SISS
- 4. Registros requeridos al operador
- 5. Fiscalización SISS en materia de continuidad de agua potable
- 6. Recomendaciones del buen uso de lared de agua potable



Presentación

El presente manual tiene como objetivo dar a conocer a los Servicios Sanitarios Rurales (SSR) los aspectos más relevantes del proceso de fiscalización del servicio de continuidad de agua potable, por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), con la finalidad de realizar un acompañamiento colaborativo en el proceso de transición que actualmente están viviendo los SSR, reconociendo y valorando su aporte a la calidad del servicio que han entregado a sus usuarios finales durante toda su trayectoria.

De esta manera, la SISS quiere dar la bienvenida a los SSR en esta nueva etapa de funcionamiento, con la intención de realizar un trabajo en conjunto y afrontar los nuevos desafíos con una dinámica colaborativa que complemente con acciones educativas, orientadas al cumplimiento de los objetivos establecidos, fomentando y contribuyendo a la calidad de los servicios que recibe el usuario final.

Finalmente es necesario señalar que para la correcta aplicación de este manual por parte de los SSR, existirá gradualidad en la implementación materializado en un período de marcha blanca de un año, para los operadores del segmento mayor; y dos años para los operadores del segmento mediano y menor, de modo de que los servicios puedan conocer los manuales, interiorizarse e implementarlos de manera adecuada.

Saludo Institucional



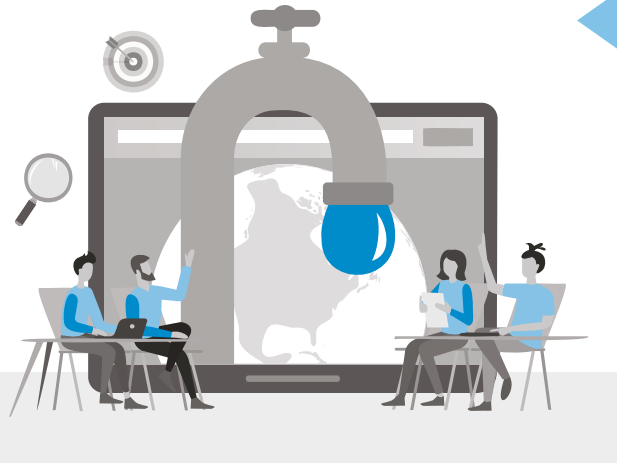
Desde el 20 de noviembre de 2020 comenzó a regir la nueva Ley 20.998, que regula Servicios Sanitarios Rurales (SSR), la que mandata a la Superintendencia de Servicios Sanitarios a tener un rol de suma importancia como es la fiscalización de la continuidad de agua potable, uno de los atributos más importantes de la calidad de servicio que reciben los usuarios.

EL objetivo de este Manual de Fiscalización la SISS es orientar a los SSR frente a las obligaciones que les impone la nueva normativa, así como también ayudar a gestionar la información de la calidad de servicio mediante un registro con la información tanto de los eventos de corte como el control de la producción de agua potable. Lo anterior, es clave para poder fiscalizar de manera adecuada el estándar de calidad de servicio que entrega cada SSR y así efectuar una fiscalización colaborativa que contribuya a mejorar la calidad de servicio que reciben los usuarios.

Además este manual entrega una serie de requisitos de cómo se deben comunicar los cortes de agua, tanto a los usuarios como los organismos del Estado y también algunas recomendaciones para el buen uso de la red de agua potable.

Finalmente esperamos que la aplicación de este manual, ayude a mejorar la gestión de los servicios y se contribuya al cumplimiento de las obligaciones de los SSR. De igual modo, lo anterior ayudará a que la SISS pueda efectuar una adecuada labor fiscalizadora con el objetivo de mejorar la calidad de servicios que reciben los usuarios.

1. CONTEXTO



A partir de las modificaciones establecidas en la Ley 20.998 para la regulación de los Servicios Sanitarios Rurales, es importante contemplar las siguientes disposiciones:

ARTÍCULO 123 DEL REGLAMENTO:

La Superintendencia de Servicios Sanitarios (SiSS) y la Autoridad Sanitaria correspondiente, son los organismos encargados de facilitar la información necesaria sobre los procedimientos de fiscalización y de los criterios a tomar en cuenta en el proceso de evaluación de la calidad del servicio entregado por los Servicios Sanitarios Rurales (SSR) a sus usuarios finales, como también de la aplicación de eventuales multas y sanciones cuando corresponda.

ARTÍCULO TERCERO TRANSITORIO DEL REGLAMENTO:

La Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá dictar los manuales de fiscalización dentro del plazo de un año contado desde la publicación del Reglamento.



2.

MANUAL DE FISCALIZACIÓN - CONTINUIDAD AGUA POTABLE, SSR

DEFINICIONES

¿Qué se entiende por **corte o interrupción** del servicio de agua potable?

Es la **suspensión** del servicio a varios usuarios.

¿Cuáles son los **tipos de interrupciones** del servicio de agua potable definidas en la Ley y el Reglamento?

- Caso fortuito o situación imprevista; Ejemplo: Rotura espontánea. Rotura por daño de terceros, falla de bomba, entre otras.
- Fuerza mayor: Eventos de la naturaleza (Terremoto, Maremoto).
- Programadas: Mejoramientos necesarios para la prestación del servicio

¿Cuáles son los **niveles de afectación**?

- General y Parcial



3.

¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DE LOS SERVICIOS SANITARIOS RURALES, EN MATERIA DE CONTINUIDAD DE AGUA POTABLE?

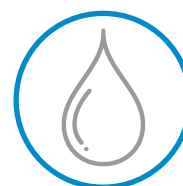
Artículo 40 Ley 20.998.



Es parte de las obligaciones del SSR **entregar a sus usuarios un servicio de calidad de acuerdo con la normativa vigente**, sin perjuicio de las atribuciones del Ministerio de Salud y la SiSS, para velar por el cumplimiento de esta obligación.

Los SSR deben entregar y mantener la calidad en el suministro del servicio y de la atención de sus usuarios, acorde al reglamento vigente que los rige.

Artículo 42 Reglamento Ley 20.998.



El Servicio Sanitario Rural debe garantizar **la continuidad y el nivel de presión mínimo del servicio de agua potable**, salvo en casos fortuito, de fuerza mayor o programados y comunicados.



Ante interrupciones programadas que afecten la totalidad o parcialidad del servicio, se debe informar por algún medio de comunicación (que se disponga) a los usuarios con al menos con 3 días de anticipación, indicando al menos el sector afectado y el horario estimado de la reposición.

Cuando las interrupciones del servicio de continuidad de agua potable se produzcan por motivos de fuerza mayor o por imprevistos, se deberá informar a la Superintendencia, a la Subdirección Regional y a la Autoridad Sanitaria a la brevedad posible

4. REGISTROS REQUERIDOS AL OPERADOR (SSR):

4.1 INTERRUPCIONES DE SERVICIO.

Los Servicios Sanitarios Rurales deberán registrar la información de calidad de servicio relativa a los cortes de agua potable, según la siguiente tabla:

Nº	Campo a reportar	Ejemplo:
1	Nº de registro (ID)	1
2	Nombre SSR	Punta Diamante
3	Tipo de Interrupción	Programada
4	Nivel de afectación	Parcial
5	Fecha de inicio de interrupción	14/10/2021
6	Hora de inicio de la interrupción	10:00
7	Fecha de término de la interrupción	14/10/2021
8	Hora de término de la interrupción	14:00
9	Motivo de la interrupción	Arreglos de la red
10	Cantidad de usuarios	200
11	Ubicación de la ocurrencia de la falla	Calle 1 a la altura de la casa Nº10
12	Diámetro de la matriz	90mm
13	Material de la matriz	PVC



Ejemplo:
Registro de eventos de corte.

Caso 1: Ocurre una rotura de matriz que afecta a una parte del servicio compuesta por 20 usuarios (20 familias). El evento se debe a una falla de la tubería 90 mm de material PVC, que ocurre en la dirección calle 1 a la altura de la casa Nº 10.

Nº registro (ID)	Tipo de Interrupción	Nivel de Afectación	Fecha inicio interrupción	Hora inicio Interrupción	Fecha término interrupción
1	Caso fortuito	parcial	14/10/2021	09:00	14/10/2

Hora término interrupción	Motivo de la interrupción	Cantidad de usuarios afectados	Ubicación ocurrencia falla	Diámetro Matriz	Material Matriz
15:00	Falla de matriz	20	Calle 1 a la altura de la casa Nº10	90 mm	PVC

4.2 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE.

La finalidad de este registro es verificar si el sistema de producción está o no al límite, con el objetivo de anticiparse a los potenciales problemas y que se mejoren las condiciones de calidad y cantidad del servicio al usuario final.

Ejemplo registro de producción:

Registro de fuentes de agua potable del SSR, que cuenta con 2 pozos en funcionamiento. El pozo N° 1 opera los días 1,2 y 4 de octubre, mientras que el pozo 3 opera el 3 y 5 de octubre, No pueden operar ambos pozos en simultáneo y no existe complemento de producción vía camiones aljibes.

Día	Pozo N° 1 Interrupción		Pozo N° 2		Camiones aljibes	Total Producción	
	(l/s)	Horas de funcionamie nto	(l/s)	Horas de funcionamie nto	(m3)	Superíndice l/s	
01-10-2021	10	18					10
02-10-2021	10	19					10
03-10-2021		16	12	16			12
04-10-2021	10						
05-10-2021			12	18			12

Nota 1: El registro corresponde a un registro diario, en este ejemplo solo se muestran los 5 primeros días del mes.

Nota 2: En caso de que la producción se complemente con camiones aljibes, se deberá indicar en las columnas correspondientes.

Nota 3: Si ambos pozos pueden operar de manera simultanea, el total de producción sera la suma de ambos, esto es 22 l/s

A continuación, se detallan algunas consideraciones que es fundamental tener en cuenta respecto a los registros:

- Se deberá registrar de manera física (papel) o digital si se dispone.
- El registro de la información deberá permanecer en las oficinas de la licenciataria (Servicio Sanitario Rural) por un tiempo máximo de 2 años, ya que podrá ser solicitado por la Superintendencia de Servicios Sanitarios.



5. FISCALIZACIÓN DE LA SISS EN MATERIA DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE.

¿Cómo se debe comunicar a los usuarios las interrupciones del servicio de continuidad de agua potable?

¿Cómo se debe registrar la información?

Las instrucciones del **Reglamento de la Ley 20.998**, exigen los siguientes medios de prueba según el tipo de interrupción:

Tipos de Interrupción	Requerimientos del reglamento	Medio de verificación requerido por la SISS
Interrupciones parciales programadas	Se avisará mediante comunicación escrita a los afectados y mediante un aviso publicado en la oficina de atención al público del Servicio Sanitario Rural u operador con al menos tres días de anticipación.	Copia con fecha de la comunicación escrita enviada a los afectados y Fotografía con fecha del aviso publicado en la oficina de atención al público.
Disminución de presión de servicio programada	Se avisará mediante comunicación escrita a los afectados y mediante un aviso publicado en la oficina de atención al público del Servicio Sanitario Rural u operador con al menos tres días de anticipación.	Copia con fecha de la comunicación escrita enviada a los afectados y Fotografía con fecha del aviso publicado en la oficina de atención al público.

¿Cómo se debe informar al usuario de la interrupción del servicio de agua potable, cuando se afecte a la totalidad de los usuarios?

Tipos de Interrupción	Requerimientos del reglamento	Medio de verificación requerido por la SISS
Interrupciones parciales programadas que afecten la totalidad de los usuarios	Se avisará mediante comunicación escrita a los afectados y mediante un aviso publicado en la oficina de atención al público del Servicio Sanitario Rural u operador con al menos tres días de anticipación.	Copia con fecha de la comunicación escrita enviada a los afectados. Fotografía con fecha del aviso publicado en la oficina de atención al público.
	Además, se deberá comunicar la interrupción mediante un aviso claro y directo, de acuerdo con el inciso tercero del artículo 125 del Reglamento, en los establecimientos comerciales de la zona y servicios públicos como postas, escuelas, comisaría y municipalidad. Los operadores del segmento Mayor deberán a la vez, comunicar de la interrupción del servicio, mediante una publicación en el diario local o realizar un comunicado en la radio de la localidad.	Fotografía con fecha del aviso publicado en establecimientos comerciales y servicios públicos. Recorte o fotocopia de la publicación realizada en el diario local o Certificado que respalde la comunicación indicando la fecha y la hora en que se difundió el aviso.



Cuando se vea interrumpido el servicio de agua potable, se debe informar a las autoridades y organismos correspondientes, y en los plazos adecuados, con el fin de que el problema pueda ser solucionado de forma oportuna, de modo que se minimice la afectación a la calidad de servicio que se entrega al usuario final.

¿Cómo se debe informar a la autoridad sobre las interrupciones del servicio?

Tipos de Interrupción	Requerimientos del reglamento	Medio de verificación requerido por la SISS
Interrupciones por caso fortuito o de fuerza mayor, así como de cualquier evento que afecte a la calidad o continuidad de los servicios	Informar a la Superintendencia, a la Subdirección Regional y a la Autoridad Sanitaria, en forma inmediata y a más tardar en un plazo máximo de 24 horas, contando desde que se produzca la interrupción. El procedimiento de información será instruido por la Superintendencia.	Copia fechada de la comunicación enviada, para los avisos emitidos en forma escrita.

La Superintendencia de Servicios Sanitarios en el proceso de fiscalización, evaluará los siguientes aspectos:

Reiteraciones de eventos de corte:

Evaluación de eventos repetitivos de cortes que pudieran necesitar mejoras en la operación o en la infraestructura.

Horas de funcionamiento de los equipos de bombeo

Diagnóstico del riesgo del sistema, que pudiera requerir mejoras en la infraestructura.

En caso de requerir mejoras de infraestructura, la Superintendencia coordinará las acciones con la Subdirección de manera que se puedan materializar las mejoras.

Reclamos de usuarios

Si existieran reclamos por parte de los usuarios con respecto al suministro, se requerirá el registro de las fallas reiteradas, a fin de evaluar la condición de la continuidad de los servicios.



6. RECOMENDACIONES DEL BUEN USO DE LA RED DE AGUA POTABLE:

1. Posterior a un corte de agua potable, comenzar las maniobras de reposición de suministro con atención a:
 - a. Toda maniobra debe ejecutarse de forma paulatina, abriendo válvulas -en caso que existan- **lentamente** para la eliminación de aire. Esto evitará posibles roturas en la red de agua potable producto de la expulsión del aire que queda en las cañerías.
 - b. Realizar un lavado de red para retiro de sedimentos depositados por los trabajos de corte. Esto evitará posteriores eventos de turbiedad.
2. Mantener el nivel del estanque de distribución por sobre el 25% de su nivel y realizar un lavado de estanque anual. Así se evita la presencia de sedimentos por arrastre en la red de distribución.
3. Dentro de las actividades en terreno, poner atención a posibles fugas, éstas se podrían detectar al ver agua escurriendo o ver un sector con maleza verde que naturalmente no debería estar.
4. Se sugiere que el servicio pueda realizar continuamente campañas de concientización a los usuarios sobre el uso eficiente del agua; cerrar la llave cuando se está utilizando ya sea en lavado de dientes, platos, duchas entre otros. Además se sugiere enseñar a detectar fugas interiores y si va a regar un jardín que sea en jornada tarde noche.







CONTINUIDAD ALCANTARILLADO, SERVICIOS SANITARIOS RURALES

Noviembre 2021

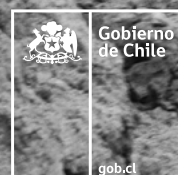
Superintendencia de Servicios Sanitarios

TABLA DE CONTENIDO

Presentación

Saludo Institucional

1. Contexto
2. Obligaciones SSR
3. Definiciones
4. Registros requeridos al SSR
5. Fiscalización de la SISS en materia de continuidad de alcantarillado
6. Recomendaciones del buen uso de la red de alcantarillado



Presentación

El presente manual tiene como objetivo dar a conocer a los Servicios Sanitarios Rurales (SSR) los aspectos más relevantes del proceso de fiscalización del servicio de continuidad de alcantarillado, por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), con la finalidad de realizar un acompañamiento colaborativo en el proceso de transición que actualmente están viviendo los SSR, reconociendo y valorando su aporte a la calidad del servicio que han entregado a sus usuarios finales durante toda su trayectoria.

De esta manera, la SISS quiere dar la bienvenida a los SSR en esta nueva etapa de funcionamiento, con la intención de realizar un trabajo en conjunto y afrontar los nuevos desafíos con una dinámica colaborativa que complemente con acciones educativas y de capacitación, orientadas al cumplimiento de los objetivos establecidos, fomentando y contribuyendo a la calidad de los servicios que recibe el usuario final.

Finalmente es necesario señalar que para la correcta aplicación de este manual por parte de los SSR, existirá gradualidad en la implementación materializado en un período de marcha blanca de dos años, desde la recepción de la infraestructura en los casos que corresponda, de modo de que los servicios puedan conocer los manuales, interiorizarse e implementarlos de manera adecuada.

Saludo Institucional



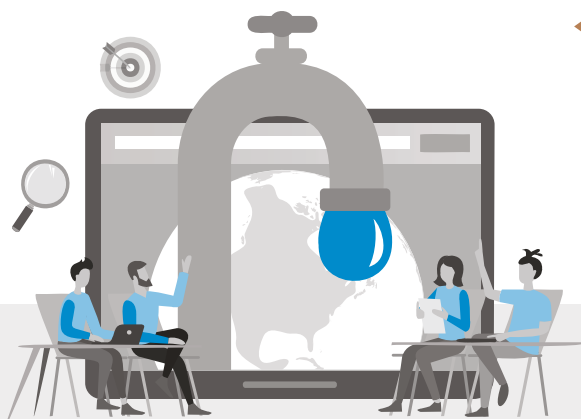
Desde el 20 de noviembre de 2020 comenzó a regir la nueva Ley 20.998, que regula Servicios Sanitarios Rurales (SSR), la que mandata a la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) a tener un rol de suma importancia como es la fiscalización de la continuidad del alcantarillado, uno de los atributos más importantes de la calidad de servicio que reciben los usuarios.

Con este Manual de Fiscalización, la SISS busca poder entregar una guía que identifica de manera clara e ilustrativa cómo funciona el sistema de recolección de aguas servidas y las principales complicaciones que pueden aparecer; aspecto esencial a la hora de poder operar y hacerse cargo de un tema tan sensible como las aguas servidas. Asimismo, se señala la manera en que se deben llevar a cabo los registros de estos problemas y cómo la SISS procederá a fiscalizarlos.

Uno de los temas claves para el buen funcionamiento del alcantarillado es darle un buen uso, por lo que este manual entrega las recomendaciones necesarias para que el sistema pueda funcionar de manera correcta, con el espíritu de entregarles una ayuda para que puedan atender de la mejor manera a sus comunidades.

Finalmente esperamos que este Manual apoye la gestión y sostenibilidad de los servicios de saneamiento rural, cuyo objetivo final es impactar positivamente sobre la calidad de vida de las personas.

1. CONTEXTO



A partir de las modificaciones establecidas en la Ley 20.998 para la regulación de los Servicios Sanitarios Rurales, es importante contemplar las siguientes disposiciones:

ARTÍCULO 123 DEL REGLAMENTO:

La Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) y la Autoridad Sanitaria correspondiente, son los organismos encargados de facilitar la información necesaria sobre los procedimientos de fiscalización y de los criterios a tomar en cuenta en el proceso de evaluación de la calidad del servicio entregado por los Servicios Sanitarios Rurales (SSR) a sus usuarios finales, como también de la aplicación de eventuales multas y sanciones cuando corresponda.

ARTÍCULO TERCERO TRANSITORIO DEL REGLAMENTO:

La Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá dictar los manuales de fiscalización dentro del plazo de un año contado desde la publicación del Reglamento.

2. OBLIGACIONES SSR

¿Cuáles son las obligaciones de los Servicios Sanitarios Rurales, en materia de continuidad de alcantarillado?

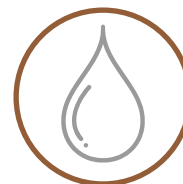
Artículo 40 Ley 20.998.



Es parte de las obligaciones del SSR **entregar a sus usuarios un servicio de calidad de acuerdo con la normativa vigente**, sin perjuicio de las atribuciones del Ministerio de Salud y la SISS.

Los SSR deben entregar y mantener la calidad en el suministro del servicio y de la atención de sus usuarios, acorde al reglamento vigente que los rige.

Artículo 42 Reglamento Ley 20.998.



El Servicio Sanitario Rural debe garantizar **la continuidad**, salvo en casos imprevistos, de fuerza mayor o programados y comunicados.



Cuando se requiera realizar interrupciones programadas, se debe comunicar por escrito a los usuarios que serán afectados y publicar en la oficina de atención de usuarios al menos con 3 días de anticipación.

Cuando las interrupciones del servicio de continuidad de alcantarillado se produzcan por motivos de fuerza mayor o por imprevistos, se deberá informar a la Superintendencia, a la Subdirección Regional y a la Autoridad Sanitaria de manera inmediata y a más tardar en un plazo máximo de 24 horas desde que se produzcan. La forma en que debe ser informado será determinado por la Superintendencia en conjunto a la Subdirección y la Autoridad Sanitaria.

3.

MANUAL DE FISCALIZACIÓN – CONTINUIDAD DE ALCANTARILLADO, SSR

DEFINICIONES

Unión Domiciliaria

- Es un tramo de red que une la conexión o empalme con el colector o tubería y la última cámara domiciliaria.

Colector

- Es una tubería que forma parte del sistema de alcantarillado encargada de recibir las descargas provenientes de los empalmes de uniones domiciliarias.

Cámara de inspección

- Es la cámara que permite realizar la inspección y el mantenimiento del sistema de alcantarillado.

Tramo de red

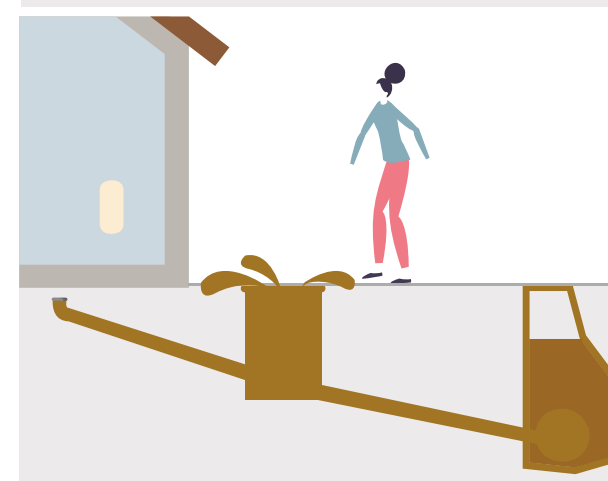
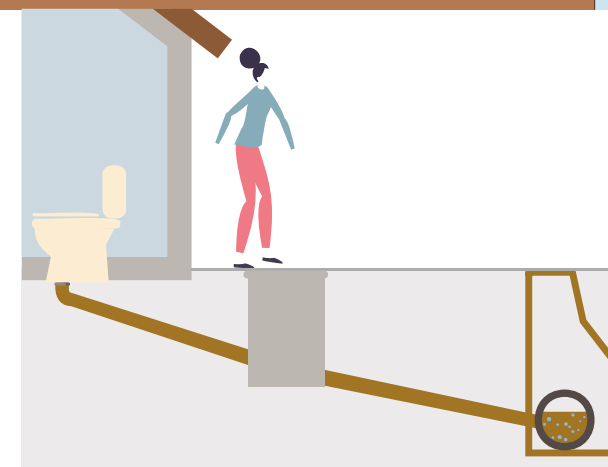
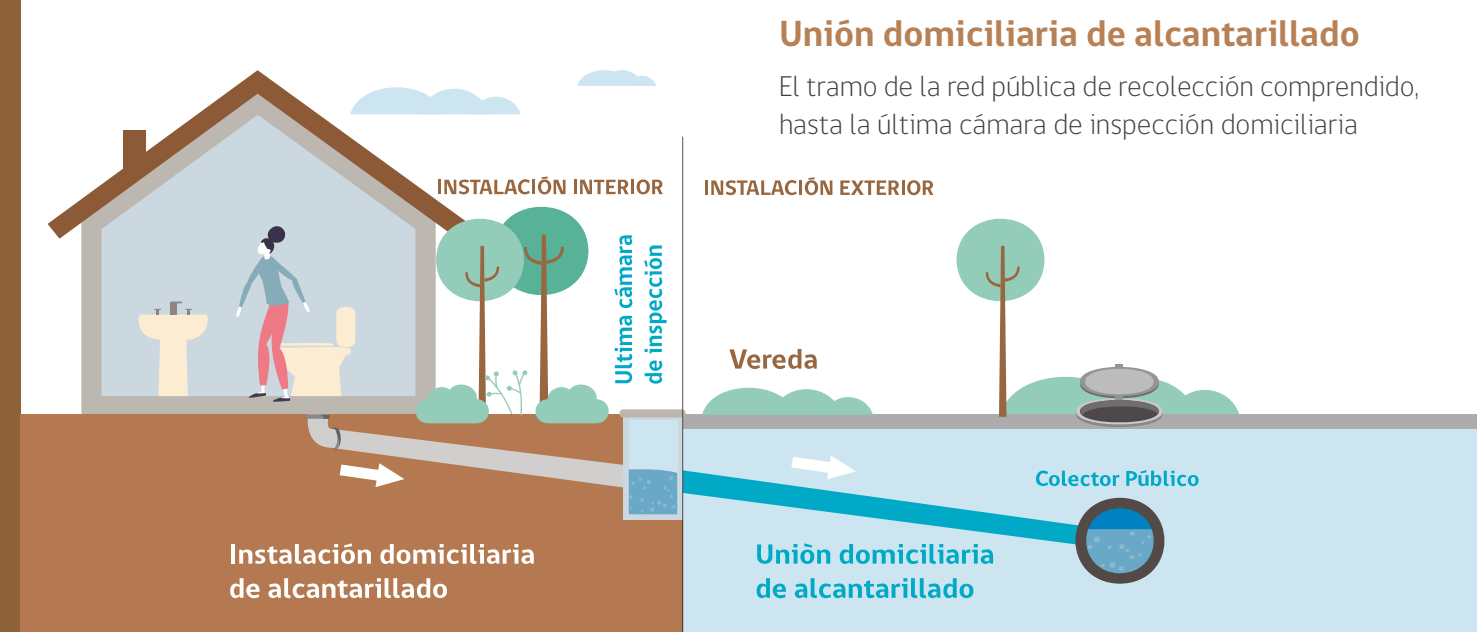
- Es la tubería que une 2 cámaras de inspección seguidas.

Obstrucciones del alcantarillado

- El cierre o estrechamiento de un conducto determinado que impide o dificulta la evacuación de las aguas servidas que provocan alteraciones y/o variaciones en la continuidad del servicio.

Obstrucción

- Una obstrucción se define cuando el nivel de agua supera la clave del tubo, situación que provoca alteración de la continuidad del servicio, por lo que es percibido por algún usuario.



Obstrucción

4. REGISTROS REQUERIDOS AL SSR

Nº	Campo a reportar	Descripción
1	Nº de registro (ID)	001234
2	Nombre SSR	Punta Diamante
3	Tipo de Obstrucción	Caso Fortuito
4	Fecha de inicio Obstrucción	10/12/2021
5	Hora de inicio de la Obstrucción	10:00 AM
6	Fecha de término de la obstrucción	10/12/2021
7	Hora de término de la Obstrucción	14:00 PM
8	Motivo de la obstrucción	Palos y trapos
9	Cantidad de usuarios afectados	100
10	Ubicación de la ocurrencia de la falla	Calle 1 con calle 3
11	Afloramiento	Si
12	Tipo de infraestructura afectada	Colector
13	Curso de agua (Si/no)	SI
14	Diámetro colector/UD	200mm
15	Material colector/UD	PVC



Caso 1: El usuario domiciliado en calle Nº 1, Nº 1 reclama por una lenta descarga del baño. El operador detecta que el nivel de aguas de la cámara de inspección domiciliaria está por sobre la clave del tubo, mientras que el colector público escurre con normalidad, por lo que concluye que existe una obstrucción en la unión domiciliaria. El evento ocurre el día 15 de octubre del 2021 y corresponde a una obstrucción de unión domiciliaria producto del ingreso de materiales ajenos al alcantarillado, como por ejemplo pañales.

Caso 2: El evento corresponde a una obstrucción en colector producto del ingreso de materiales ajenos al alcantarillado (como por ejemplo palos, y trapos). Además el operador detecta que la obstrucción afecta a 10 usuarios y que se encuentran conectados al colector se encuentra en carga. Esta obstrucción fue con afloramiento y con escurrimiento al canal aledaño a la calle 1.

El registro de ambos casos, se ejemplifica a continuación:

Nº registro (ID)	Tipo de Obstrucción	Fecha inicio Obstrucción	Hora inicio Obstrucción	Fecha término Obstrucción	Hora término Obstrucción	Motivo de la Obstrucción	Duración de la Obstrucción
1	Caso fortuito	15/10/2021	15:00	15/10/2021	18:00	Obstrucción producto de palos y trapos	3:00
2	Caso fortuito	14/10/2021	10:00	14/10/2021	18:00	Obstrucción producto de palos y trapos	8:00

Cantidad de usuarios afectados	Ubicación ocurrencia falla	Afloramiento	Tipo de Infraestructura	Curso de agua (SI/NO)	Diámetro colector/UD	Material colector/UD
1	Calle 1 Nº 1. (socio Nº 1)	No	UD	No	100 mm	PVC
10	Calle 1 con calle 3	Si	Colector	Si	200 mm	PVC

A continuación, se detallan algunas consideraciones que es fundamental tener en cuenta respecto a los registros:

- Se deberá registrar de manera física (papel) o digital si se dispone.
- El registro de la información deberá permanecer en las oficinas de la licenciataria (Servicio Sanitario Rural) por un tiempo máximo de 2 años, ya que podrá ser solicitado por la Superintendencia de Servicios Sanitarios.



5. FISCALIZACIÓN DE LA SISS EN MATERIA DE CONTINUIDAD DE ALCANTARILLADO

La Superintendencia de Servicios Sanitarios en el proceso de fiscalización, evaluará los siguientes aspectos:

Análisis de reiteración de obstrucciones

- Evaluación de eventos repetitivos de obstrucciones de colector, cortes que pudieran necesitar mejoras en la operación o en la infraestructura.

Reclamos de usuarios

- Si existieran reclamos por parte de los usuarios con respecto al suministro, se requerirá el registro de las fallas reiteradas, para efectuar una inspección en terreno, evaluando, por medio de una verificación, la condición estructural del sistema.
- Si es necesario, para evitar el ingreso de las aguas servidas no domésticas, se requerirá, la medición de gases para verificar su presencia. Tarea que se realizará en coordinación con el SSR y la Subdirección.



6. RECOMENDACIONES DEL BUEN USO DE LA RED DE ALCANTARILLADO

1. En caso de lluvia, no se deben abrir cámaras de alcantarillado en vía pública ni conectar los sistemas de aguas lluvias a la red de alcantarillado, ya que la lluvia arrastra tierra, piedras y ramas que lo pueden obstruir.
2. Dentro de las causas de las obstrucciones, se encuentra el mal uso que le pueden dar los usuarios, la falla de la infraestructura y la falta de mantenimiento. En caso de obstrucción, el servicio puede identificar la causa en base a lo anterior.
3. Se sugiere que el servicio pueda realizar continuamente campañas de concientización a los usuarios sobre el buen uso del alcantarillado. El WC/inodoro y todo el sistema de recolección de aguas servidas no es un basurero; no se deben arrojar palos, trapos, toallas higiénicas, pañales ni sustancias tóxicas porque se puede generar una obstrucción.





MANUAL DE FISCALIZACIÓN



PRESIONES DE SERVICIOS, SERVICIOS SANITARIOS RURALES

Noviembre 2021

Superintendencia de Servicios Sanitarios



TABLA DE CONTENIDO

Presentación

Saludo Institucional

- 1. Contexto
- 2. Obligaciones SSR
- 3. Definiciones
- 4. Registros requeridos al SSR
 - 4.1 Punto de control de presión (PCP) de mínima
 - 4.2 Punto de control de presión (PCP) de Máxima
- 5. Equipamiento
- 6. Metodología de Fiscalización de presiones de servicio
- 7. Recomendaciones



Presentación

El presente manual tiene como objetivo dar a conocer los aspectos más relevantes del proceso de fiscalización de presiones de servicio, por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), a los Servicios Sanitarios Rurales (SSR), con la finalidad de realizar un acompañamiento colaborativo en el proceso de transición que actualmente están viviendo los SSR, reconociendo y valorando su aporte a la calidad del servicio que han entregado a sus usuarios finales durante toda su trayectoria.

De esta manera, la SISS quiere dar la bienvenida a los SSR en esta nueva etapa de funcionamiento, con la intención de realizar un trabajo en conjunto y afrontar los nuevos desafíos con una dinámica colaborativa que complemente con acciones educativas, orientadas al cumplimiento de los objetivos establecidos, fomentando y contribuyendo a la calidad de los servicios que recibe el usuario final.

Finalmente es necesario señalar que para la correcta aplicación de este manual por parte de los SSR, existirá gradualidad en la implementación materializado en un período de marcha blanca de un año, para los operadores del segmento mayor; y dos años para los operadores del segmento mediano y menor, de modo de que los servicios puedan conocer los manuales, interiorizarse e implementarlos de manera adecuada.

Saludo Institucional

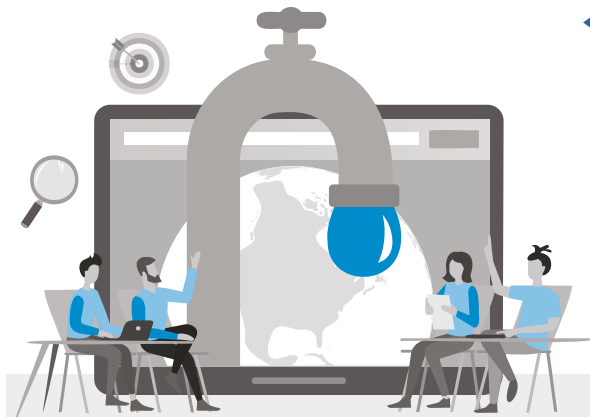


Desde el 20 de noviembre de 2020 comenzó a regir la nueva Ley 20.998, que regula Servicios Sanitarios Rurales (SSR), la que mandata a la Superintendencia de Servicios Sanitarios a tener un rol de suma importancia como es la fiscalización de las presiones de servicio, uno de los atributos más importantes de la calidad de servicio que reciben los usuarios.

El objetivo de este Manual de Fiscalización, es guiar a los SSR para que efectúen el control de las presiones de servicio, que será requerido por la SISS en aquellas situaciones en que se tengan denuncia por parte de los usuarios de alteraciones de las presiones. Además podrán conocer los instrumentos que permiten medir las presiones y cuáles son los requisitos para el uso de cada uno de ellos.

Finalmente se espera que con la aplicación de este Manual, sea una ayuda para identificar correctamente los problemas de presiones y que lo anterior contribuya a efectuar una fiscalización colaborativa que mejore de la calidad de vidas de las personas del mundo rural.

1. CONTEXTO



A partir de las modificaciones establecidas en la Ley 20.998 para la regulación de los Servicios Sanitarios Rurales, es importante contemplar las siguientes disposiciones:

ARTÍCULO 123 DEL REGLAMENTO:

La Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) y la Autoridad Sanitaria correspondiente, son los organismos encargados de facilitar la información necesaria sobre los procedimientos de fiscalización y de los criterios a tomar en cuenta en el proceso de evaluación de la calidad del servicio entregado por los Servicios Sanitarios Rurales (SSR) a sus usuarios finales, como también de la aplicación de eventuales multas y sanciones cuando corresponda.

ARTÍCULO TERCERO TRANSITORIO:

La Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá dictar los manuales de fiscalización dentro del plazo de un año contado desde la publicación del Reglamento.

2. OBLIGACIONES SSR

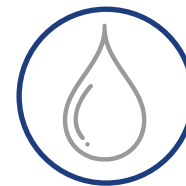
Artículo 40 Ley 20.998.



Es parte de las obligaciones del SSR **entregar a sus usuarios un servicio de calidad de acuerdo con la normativa vigente**, sin perjuicio de las atribuciones del Ministerio de Salud y la SISS.

Los SSR deben entregar y mantener la calidad en el suministro del servicio y de la atención de sus usuarios, acorde al reglamento vigente que los rige.

Artículo 42 Reglamento Ley 20.998.



El Servicio Sanitario Rural debe garantizar **la continuidad y el nivel de presión mínimo del servicio de agua potable**, salvo en casos imprevistos, de fuerza mayor o programados y comunicados.



3. DEFINICIONES

MANUAL DE FISCALIZACIÓN – PRESIONES DE SERVICIOS, SSR

Presión de servicio

- Mide la energía con la que escapa el agua de las redes, la que se mide comúnmente en bar o en mca, en un punto determinado. Cuando se mide dentro de la red de tuberías se denomina “Presión de Red”.

1bar

=

10,2
mca

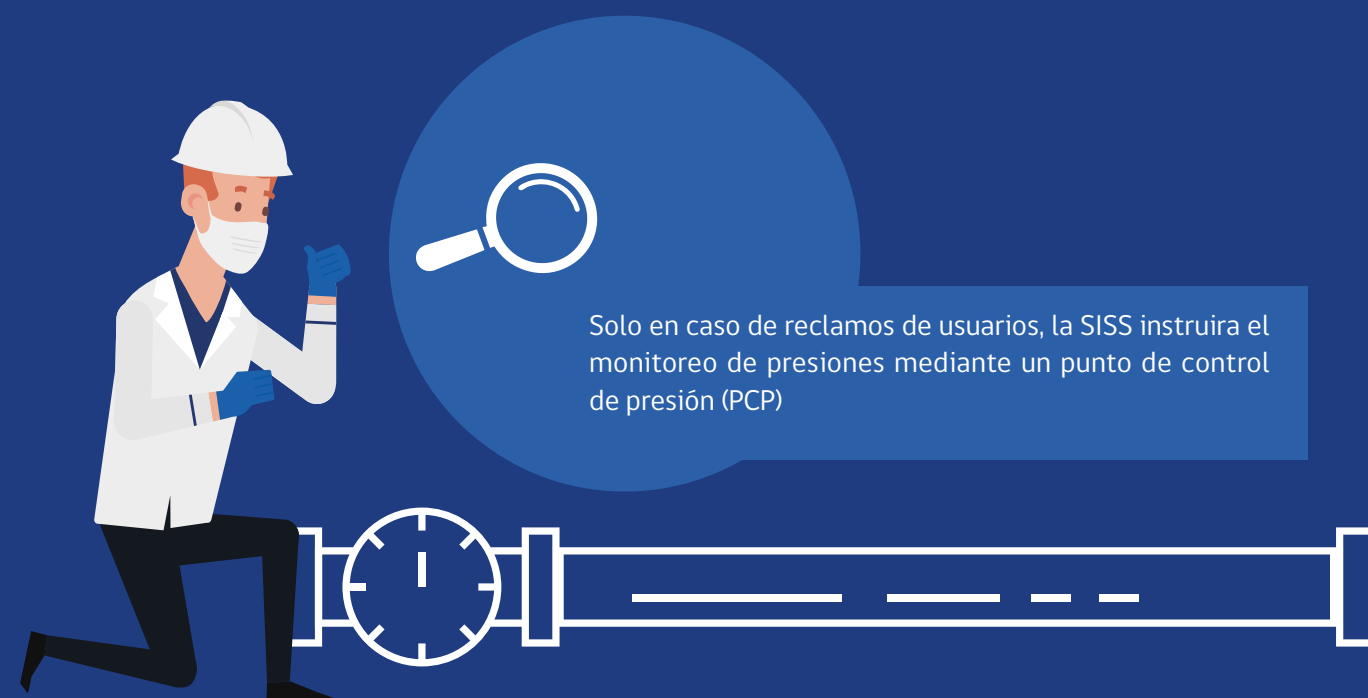


Rango de presiones admisibles

- La Norma de Diseño del Programa Rural dicta que los servicios que han sido construidos antes del año 2020 deberán tener una presión mínima de servicio de 8 metros columna de agua, con una máxima de 40 metros columna de agua.
- El Manual de Proyectos de Agua Potable Rural 2019, dicta que los servicios que fueron construidos y rehabilitados a partir del año 2020 deberán tener una presión mínima de servicio de 15 metros columna de agua (1,5 bar), y una máxima de 70 metros columna de agua.

Punto de control de presión (PCP)

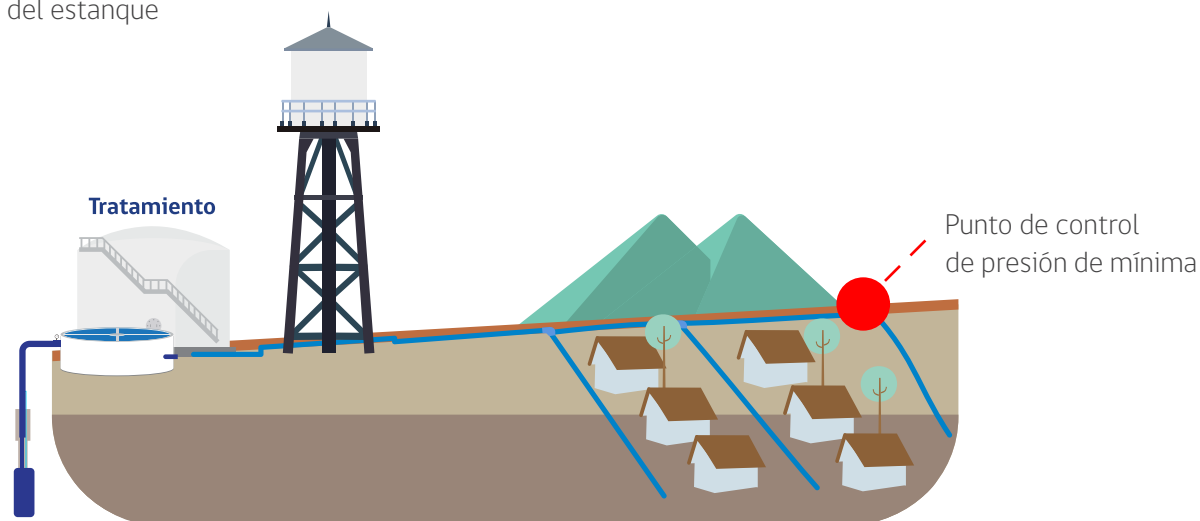
- Son los puntos extremos de la red que permiten controlar las presiones mínimas y máximas. El Punto de Control de Presión debe ser implementado por el operador, a petición de la SiSS, siempre y cuando exista un reclamo por parte de los usuarios.
- La Superintendencia podrá requerir que el Servicio monitoree las presiones a través de un Punto de control de presión, **siempre que existan reclamos por parte de los usuarios.**



4. REGISTROS REQUERIDOS AL SSR:

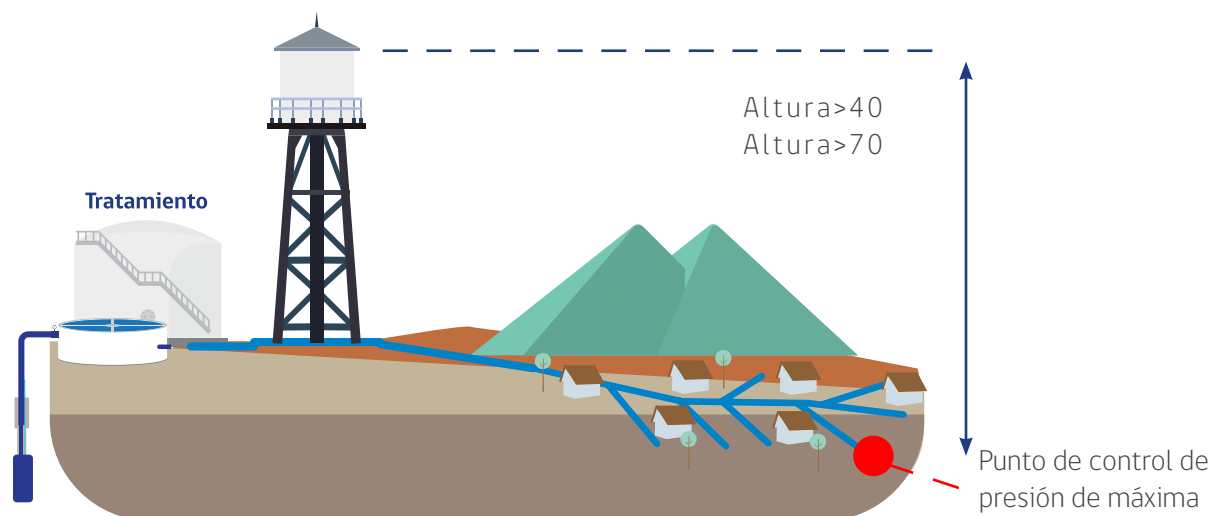
4.1 PUNTO DE CONTROL DE PRESIÓN (PCP) DE MÍNIMA

Corresponde al punto mas alto de la red, o bien al punto mas alejado del estanque



4.2 PUNTO DE CONTROL DE PRESIÓN (PCP) DE MÁXIMA

Solo será necesario medir siempre y cuando la diferencia de cota entre el radier del estanque y el punto sea mayor a 40 m en aquellos servicios construidos antes del 2020 y 70 m construidos después del 2020.



5. EQUIPAMIENTO



Manómetro de presión:

Dispositivo que mide la presión instantánea. En caso que el operador use este equipo, debe efectuar las mediciones de la siguiente manera: Las mediciones de presión mínima se pueden hacer los días sábado, domingo o festivo a las 11:00, cuando se dan los niveles de alto consumo y por tanto las menores presiones en la red.

Manómetro con aguja de arrastre:

Dispositivo que permite detectar la mínima o máxima presión en un período de tiempo determinado. Esto permite que la lectura se pueda efectuar en cualquier día de la semana, dependiendo del tiempo del operador.

Datalogger:

Dispositivo de medición y registro continuo de las presiones.

La información obtenida de las mediciones se debe registrar de la siguiente manera:

- Se deberá registrar de manera física (papel) o digital si se dispone.

Ejemplo: Durante la semana del 11 al 17 de octubre, el operador registra las siguientes presiones mínimas según el equipamiento escogido. El operador debe escoger solo un equipamiento según se indica a continuación:

1. Manómetro de bourdon

El operador registró la presión el día sábado 16 de octubre en torno a las 11 de la mañana y esta resultó ser de 10 mca.

2. Manómetro de bourdon con aguja de arrastre

El operador instaló un manómetro con aguja de arrastre. El valor de la aguja de mínima midió 10 mca

3. Datalogger

El operador cuenta con dispositivo datalogger. La presión mínima registrada en la semana es de 10 mca.

En cualquiera de los casos anteriores, en el registro se deberá indicar lo siguiente:

Nombre SSR	Punta Diamante
Nombre responsable SSR	Carlos Pérez
Año Construcción SSR	2000

Fecha	Punto de Medición	Tipo Punto (mínima o máxima)	Valor Medido en la aguja (mca)	Observación (Indicar si hubo un evento particular)
16/10/2021	Calle 1 al final	Mínima	10	No hay



6. FISCALIZACIÓN DE LA SISS EN MATERIA DE PRESIONES DE SERVICIO

ANÁLISIS DE PUNTOS DE CONTROL DE PRESIÓN (PCP) EXISTENTES

- La fiscalización se llevará a cabo por medio de un análisis altimétrico con el objetivo de reconocer las zonas con presiones más extremas. Posteriormente la persona encargada de llevar a cabo la fiscalización realizará una medición en terreno. Luego con un manómetro bourdon o un Datalogger se medirá la presión del servicio. Si existieran diferencias con los datos recogidos por el Servicio Sanitario Rural, se deberá reubicar el punto de control de la presión del servicio

Reclamos de usuarios

- En caso de existir reclamos por parte de los usuarios, el fiscalizador deberá medir la presión del servicio que están recibiendo por medio de un manómetro o un datalogger. Durante la visita en terreno hará una prueba de pérdida de carga del arranque, la cual consiste en abrir una llave interna y medir la diferencia de presiones, que corresponde a la pérdida de carga, la cual no puede ser mayor a 5 metros columna de agua (mca), de lo contrario significaría la existencia de una obstrucción en el arranque.

7. RECOMENDACIONES

1. En cuanto al manejo de presiones en la red, se recomienda que las presiones sean estables sin oscilaciones entre el día y la noche, lo que permite aumentar la vida útil de las cañerías.
2. No se recomienda exceso de presiones ya que se dañan los artefactos interiores de los usuarios y además aumentan las pérdidas de agua en la red.
3. Cuando exista un reclamo por parte de los usuarios, el operador deberá descartar que el problema obedezca a una obstrucción o problema en el arranque, por lo que deberá efectuar la prueba del arranque (antes descrita).



