

Suplemento

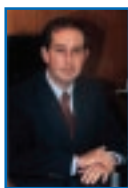
AGUAS CLARAS



El subsidio del agua

Un derecho de los usuarios con problemas económicos

PRESENTACIÓN



La Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), organismo encargado de regular y fiscalizar

a las empresas responsables de la entrega de agua potable y recolección de aguas servidas, quiere reforzar el derecho de todos a la información veraz y oportuna que permita conocer más sobre la prestación de estos servicios en nuestro país.

Un consumidor informado y que sepa hacer valer sus derechos es la mejor garantía para que el sistema de economía social de mercado funcione con igualdad de condiciones para la totalidad de la población y no sólo en beneficio de unos pocos.

Agradecemos la acogida que ha tenido el SERNAC de incluirnos en esta edición, por cuanto nos permite contribuir a la transparencia en la información, la que esperamos se prolongue en el tiempo.

JUAN EDUARDO SALDIVIA M.
SUPERINTENDENTE

Las personas o grupos familiares que se encuentran en la imposibilidad de pagar el monto total de sus cuentas de agua y alcantarillado, tienen derecho a postular al subsidio de agua y alcantarillado, atendiendo a sus condiciones socioeconómicas.

Este subsidio consiste en que el gobierno financia el pago mensual de un consumo máximo de metros cúbicos de agua potable, y alcantarillado de los residentes permanentes de una vivienda. El beneficio es descontado mensualmente y aparece indicado en el documento de cobro extendido al consumidor (boleta), por lo tanto el beneficiario sólo paga la diferencia que no es subsidiada.

¿Cómo opera?

La Municipalidad respectiva es la encargada de asignar y administrar los subsidios, que se aplicarán a los conceptos de cargo fijo, cargo variable de agua potable y cargo variable de alcantarillado, de modo tal que el beneficiario deberá pagar la diferencia.

¿Quiénes pueden postular y cómo?

Para acceder al beneficio debe:

- Acercarse al Municipio o a la empresa sanitaria que corresponda a su domicilio y completar todos los datos del formulario especial que existe para tal efecto.
- Estar encuestado en el Sistema CAS, con ficha vigente.
- Encontrarse al día en el pago de los servicios de agua potable y alcantarillado.

- Acreditar su condición socioeconómica. El ocultamiento de datos o falsedad de éstos que permitieran obtener el subsidio, está penado por la ley.

¿Cuánto dura?

Comenzará a operar para aquellos solicitantes que hayan cumplido los requisitos, un mes después de aquél en que se haya dictado la resolución que lo otorga.

Puede durar hasta 3 años, pero si las condiciones que justificaron su otorgamiento se mantienen, una vez terminado el subsidio, podrá volver a postular.

¿Puede terminar por otras causales?

Mediante un decreto alcaldicio se podrá poner término al subsidio, cuando dejen de concurrir los requisitos que justificaron su otorgamiento. Esto es:

- Por cambio de domicilio fuera de la comuna.
- Por no informar a la Municipalidad el cambio de domicilio con, a lo menos, 30 días de anticipación.
- Por renuncia voluntaria del beneficiario.
- Por no pago de la parte no subsidiada, acumulándose 3 cuentas sucesivas impagas.
- Cambio de situación socioeconómica.
- Cumplimiento del plazo legal (3 años).

Llame gratis
www.siss.cl
800 381 800



CONSEJOS

SI MI ARRENDATARIO NO PAGA LA CUENTA, ¿QUIÉN RESPONDE?

DE ACUERDO A LA NORMATIVA VIGENTE, LA RESPONSABILIDAD POR LAS DEUDAS IMPAGAS RADICA EN EL INMUEBLE QUE RECIBE EL SERVICIO Y POR NATURAL EXTENSIÓN, EN EL PROPIETARIO DE ÉSTE, INDEPENDIENTEMENTE DE QUIÉN SEA EL USUARIO Y ESPECIALMENTE DE CUÁL SEA EL TÍTULO POR EL CUAL OCUPA EL INMUEBLE (SEA PROPIETARIO, ARRENDATARIO, ALLEGADO, ETC.)

POR ESO, SI ARRIENDA UN INMUEBLE INCLUYA EN SU CONTRATO DE ARRENDAMIENTO, LAS SIGUIENTES CLÁUSULAS:

- OBLIGUE A SU ARRENDATARIO A ACREDITAR EL PAGO DE LOS SERVICIOS BÁSICOS, PROPORCIONÁNDOLE UNA COPIA DE LAS BOLETAS PAGADAS O SOLICITE FRECUENTEMENTE EL ESTADO DE CUENTA A SU EMPRESA SANITARIA.
- O SOLICITE A SU CONCESIONARIA QUE LA CUENTA LLEGUE A SU DOMICILIO (PROPIETARIO), E INCLUYA SU VALOR EN LA RENTA MENSUAL DEL INMUEBLE.
- INCLUYA COMO CAUSAL DE TÉRMINO DE ARRENDAMIENTO, EL NO PAGO DE LAS CUENTAS DE SERVICIOS BÁSICOS.

¿Me están cobrando lo que corresponde?

Para comprobar esto, usted debe conocer las tarifas vigentes (las que son publicadas por la misma empresa en un diario de circulación regional que se indica en la boleta y en la página web de la SISS) y el consumo (que se obtiene sacando la diferencia entre lectura actual y anterior). La metodología consiste en multiplicar la tarifa vigente de cada cargo variable por la cantidad de metros cúbicos consumidos y sumar el cargo fijo.

Si no paga...

La ley autoriza a la empresa de servicios sanitarios a suspender el suministro de agua potable cuando usted no se encuentre al día en sus cuentas, pero sepa que:

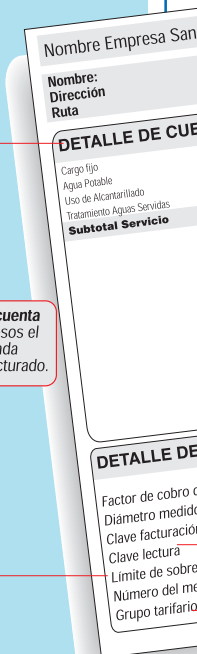
- Si la suspensión del servicio se mantiene ininterrumpidamente por seis meses, la empresa de servicios sanitarios que le atiende debe proceder a dar cuenta a la autoridad sanitaria para clausurar el servicio en ese inmueble.
- Si usted auto repone el servicio, comete un delito y la empresa sanitaria puede demandarlo judicialmente.

Pasos para el corte

Primero: corte en llave de paso. Luego, retiro de pieza de llave de paso. Enseguida, corte en el arranque en vereda y después, corte en arranque en calzada.

Reclamos por el agua

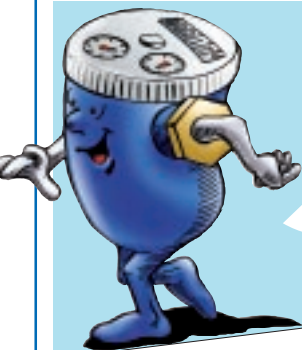
Diríjase primero a su empresa sanitaria ya que ésta tiene todos sus antecedentes. Todas ellas tienen oficinas de Atención al Cliente y deben responderle en un plazo máximo de 10 días hábiles. En caso de no obtener respuesta satisfactoria puede contactarse con la Superintendencia de Servicios Sanitarios, adjuntando el reclamo original y la respuesta emitida por la empresa. También puede llamar sin costo para usted y desde cualquier punto del país al teléfono de la SISS (800 381 800), de lunes a viernes de 8:30 a 19 horas.



Detalle de cuenta
Indica en pesos el detalle de cada concepto facturado.

Límite de sobreconsumo:
Se calcula de acuerdo al promedio anual de consumos registrados por cada cliente en un periodo de tiempo determinado (periodo no punta)





Corte por no pago

- La empresa sanitaria deberá informarle del corte a lo menos con 15 días de anticipación, a través de una notificación que define tipo de corte, fecha y valor.
- Las boletas que usted reciba con posterioridad a la notificación de corte deben llevar la advertencia, "**corte en trámite**", en lugar de la fecha de vencimiento.
- Si usted paga la deuda antes que la empresa sanitaria haga efectivo el corte del suministro, entonces la notificación automáticamente queda nula.
- La reposición del servicio debe ejecutarse a más tardar al día hábil siguiente de que usted haya regularizado la situación, y deberá solicitarlo expresamente a la empresa sanitaria.

Sanitaria

N° Cliente
N° Boleta

DETAJE DE CONSUMO

Lectura Actual	420 m ³
Lectura Anterior	395 m ³
Diferencia Lectura	25 m ³
Facturación Tarifa Normal	25 m ³
Uso Alcantarillado	25 m ³
Tratamiento Aguas Servidas	25 m ³

TOTAL A PAGAR \$ 8.401

VENCIMIENTO 15-SEPT-2002

SERVICIO

del periodo

or

n

consumo

didior

Identificador único del servicio ante la Empresa, el cual es solicitado en caso de reclamo o consulta.

Detalle de consumo
Indica en metros cúbicos (m³) el consumo del periodo facturado. La diferencia de lecturas se obtiene de la resta entre lectura actual y lectura anterior. Cada m³ equivalente a 1.000 litros.

Fecha hasta la cual tiene plazo el cliente para pagar la cuenta sin estar afecto a cobro de intereses.

Clave lectura
Indica una condición especial del servicio en el momento en que ha concurrido el lector, por ejemplo dice normal cuando la lectura fue tomada exitosamente.

Grupo tarifario
Conjunto de localidades que tienen las mismas tarifas, es decir el valor del servicio es variable de acuerdo a la localidad en donde se utilice.



Llame al **800 381 800**

Visite www.siss.cl o

escriba a siss@siss.cl

En la **SISS**
usted puede
solicitar:

- Orientación para hacer un reclamo a una empresa.
- Información de tarifas de servicios sanitarios.

Además puede informarse, entre otros, sobre:

- Contenido y detalle de su boleta de cobro.
- Procedimientos de corte y reposición del suministro.
- Problemas en su medidor o remarcador.
- Emergencias no atendidas por las empresas.
- Cómo postular al subsidio para pagar la cuenta.



El tratamiento de aguas servidas



Oficinas de Atención de Público

El agua potable -una vez utilizada por el hombre- debe ser desechada y evacuada desde los domicilios a fin de evitar la contaminación. También existe agua residual que es evacuada por procesos industriales, tales como mataderos e industrias, restaurantes, entre otros. Así como el agua potable es una importante fuente de salud, el agua usada puede llegar a ser una gran fuente de contaminación y propagación de enfermedades.

En las ciudades existe, una red de tuberías de recolección de aguas servidas. Esta red está conformada por una serie de cañerías y de cámaras de inspección normalmente de cemento comprimido, aunque en algunos casos se utilizan de PVC u otros materiales. El agua servida llega a estas cañerías a través de las uniones domiciliarias, ya sea de las viviendas, comercio o industrias.

Las aguas servidas contienen una alta contaminación de tipo orgánico, pudiendo encontrarse en ellas agentes patógenos de una variada cantidad de enfermedades tales como: tifoidea, hepatitis, cólera, diarreas, teniasis, entre otras. Se han identificado más de 29 agentes transmisores de enfermedades en las aguas servidas.

Es por esto que resulta fundamental tratar las aguas servidas antes de descargarlas a un curso receptor, a fin de impedir la transmisión de estas enfermedades. En Chile existen a la fecha 148 plantas de tratamiento, porcentualmente alcanzan sólo una cobertura de tratamiento de 45,7% de la población urbana de nuestro país. Según lo comprometido por las empresas sanitarias, este índice aumentaría a 54,8% a fines de este año; 81,8% al 2005 y 98,4% al 2010.

I Región	Municipalidad de Arica. Shopping Center del Pacífico, Of.203. Tel: (58) 222890.
III Región	Sernac, Copiapó. Atacama 998. Tel: (52) 231236.
IV Región	Sernac, La Serena. Matta 461, Of 302. Tel: (51) 225008.
V Región	Municipalidad de Quillota. O'Higgins 480. Tel: (33) 267911. Municipalidad de Valparaíso. Eleuterio Ramírez 476, Piso 5, Edif.Cori. Tel: (32) 939549.
R.M	Municipalidad de Chillán. Of. de la SISS, Santiago. Moneda 673. Tel: 800 381 800.
VI Región	Sernac, Rancagua. Cáceres 437. Tel: 222392.
VII Región	Municipalidad de Talca. 1 Oriente 1366. Tel (71) 203804.
VIII Región	Municipalidad de Chillán. 5 de Abril 555 P.2 Edif. Digider. Tel: (42) 220214. Oficina de la SISS. Concepción San Martín 880 of.103 B. Tel: (41) 214746.
IX Región	Municipalidad de Temuco. Bulnes 345, Piso 3. Tel: (45) 203610.
X Región	Oficina de la SISS. Puerto Montt. Pedro Montt 72, of-203, piso 2. Tel: (65) 343900-1.
XI Región	Sernac, Coyhaique. Presidente Ibañez 355. Tel: (67) 231881.
XII Región	Municipalidad de Punta Arenas. Bories 812. Tel: (61) 200501.

Es una responsabilidad de todos cuidar el agua. Una manera sencilla es estar pendiente de cualquier problema que se pueda presentar y por sobre todo prevenir tomando las siguientes medidas:

- ✓ Reparar llaves y artefactos sanitarios que tengan fugas (lavamanos, llaves de riego, estanque del baño, etc.).
- ✓ Revisar constantemente si existen pérdidas subterráneas cerrando todas las llaves y, sin tirar la cadena verificar que su medidor esté detenido, al menos, durante más de 10 minutos.
- ✓ Es recomendable una ducha que un baño de tina, ya que se ahorran 7.000 mil litros de agua al año.

Pérdida de Agua

Las llaves o artefactos con filtraciones pierden gran cantidad de agua, aumentan su consumo habitual y repercuten, no sólo en su cuenta, sino que son una pérdida para el país.

Sepa que:

- 30 gotas por minuto son 250 litros de agua al mes
- 60 gotas por minuto son 500 litros de agua al mes
- 120 gotas por minuto son 1.000 litros de agua al mes
- Un hilo de agua de 1,3 cm de largo son 5.000 litros de agua al mes
- Un hilo de 4 cm de largo son 10.000 litros de agua al mes
- Una llave corriendo sin parar son 400.000 litros de agua al mes

