

AGUAS CLARAS

agosto 2007, N°14. Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS)

PRESENTACIÓN

UN CLIENTE BIEN INFORMADO

El desarrollo de un país se mide entre otras cosas por la capacidad de los consumidores de mantenerse informados, de manera 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.

La Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), organismo encargado de regular y fiscalizar a las empresas sanitarias, otorga un rol fundamental a la relación con los consumidores, siendo una de sus preocupaciones reforzar la importancia de que el ciudadano conozca sus deberes y derechos sobre la prestación de estos servicios.

Un consumidor bien informado y que sepa hacer valer sus derechos es la mejor garantía para que el sistema funcione con igualdad de condiciones para la totalidad de la población. Con este fin y en base al concepto de que "El mejor fiscalizador es un cliente informado", la SISS ha desarrollado un programa de talleres dirigidos a clientes en distintas ciudades del país.

Los invitados principales a estos talleres son las organizaciones sociales y los estudiantes de enseñanza media y otras organizaciones como clubes deportivos, centros de madres, clubes de la tercera edad, etc. La realización de estos talleres está orientada básicamente a regiones, por considerar que son los clientes que tienen menos acceso a la información.

Este suplemento "Aguas Claras" que se incluye y distribuye junto a la Revista del Consumidor del SERNAC, es



otra de las herramientas que utiliza la SISS para lograr el objetivo de transformarnos de simples consumidores a consumidores informados.

En esta edición, les entregamos recomendaciones de lo que debemos tener en cuenta, por ejemplo: para verificar que no tenemos pérdidas de agua, cuál es nuestra responsabilidad con respecto al medidor y la información necesaria sobre la existencia del subsidio a la cuenta de los servicios de agua potable y alcantarillado, para familias de bajos recursos.

Magaly Espinosa Sarria
Superintendente de Servicios Sanitarios

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

Recomendaciones Go

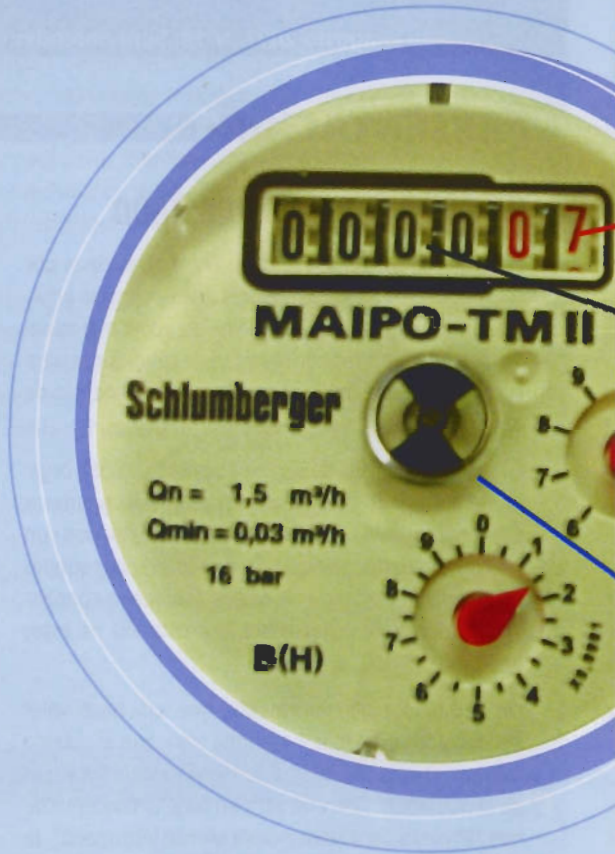
¿Sabía usted que?

Atendidas sus condiciones económicas podría acceder a un **Subsidio** para el pago de su cuenta de agua potable y alcantarillado.

Este subsidio consiste en un porcentaje del valor total de la cuenta que el Estado paga a través de la Municipalidad, a usuarios residenciales de escasos recursos. Si usted cree estar en estas condiciones, acérquese a su Municipalidad y solicítelo. No espere más.

El **cobro**, o sea, la facturación que realiza la empresa por los servicios de agua potable y alcantarillado, se basa en el registro de los metros cúbicos consumidos de agua potable, por lo que desperfectos de artefactos y/o filtraciones de agua potable producidas en las cañerías interiores, se reflejarán en un mayor consumo y como consecuencia en una cuenta mayor.

Es así como por ejemplo, el rebase de un estanque del WC pierde en promedio 5 litros por minuto, con lo cual bastarían sólo 24 horas para gastar aproximadamente 7.000 litros (7 m³) de agua que usted deberá pagar.



Tenga presente

Antes de firmar CUALQUIER documento, debe LEER las condiciones del mismo.

Si tiene dudas respecto de los cargos que se le cobrarán NO FIRME.

CONSULTE a la Superintendencia de Servicios Sanitarios al fono **800 381 800**

Le recomendamos

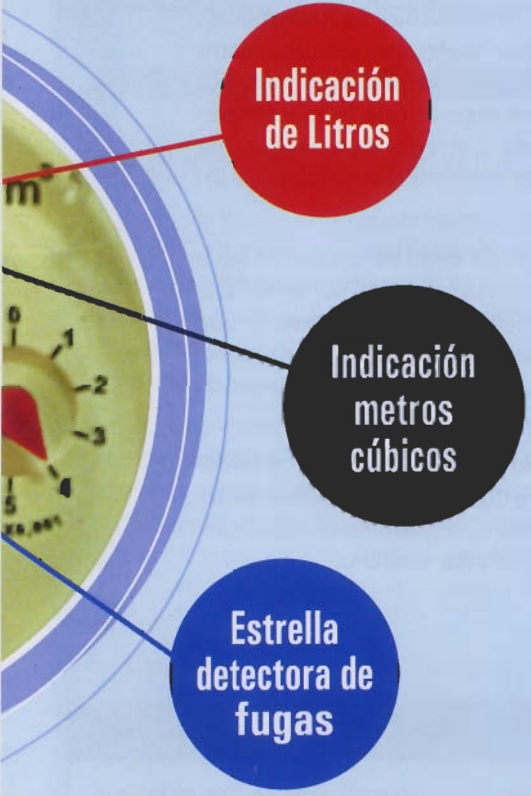
Evitar el incremento artificial de los consumos habituales de agua potable de su vivienda, realizando una permanente vigilancia del buen funcionamiento de sus instalaciones interiores, llaves, artefactos y cañerías, de modo de no pagar por agua que se pierde.

Cualquier filtración o fuga que tenga, a través de los artefactos o cañerías interiores, aunque sean invisibles, será consumo que registrará el medidor y por lo tanto se cobrará en su cuenta mensual.

Del mismo modo, una cuidadosa utilización del sistema de alcantarillado (no arrojar basura, desperdicios u otros objetos), evitará obstrucciones y permitirá una adecuada evacuación de las aguas servidas. Recuerde que los costos de una eventual limpieza producida por el mal uso del alcantarillado, deberán ser pagados por usted.



Generales



Indicación de Litros

Indicación metros cúbicos

Estrella detectora de fugas

Los medidores de agua potable forman parte de la red pública de distribución de agua potable.

- Esto significa que usted no puede realizar ningún tipo de acción en el medidor, ya que sólo la empresa puede intervenir en él, sin embargo, por el hecho de que está instalado dentro de su propiedad, la responsabilidad de su custodia y cuidado es suya.
- Cualquier deterioro atribuible a usted o a terceros, que provoque un mal funcionamiento del medidor, facultará a la empresa para cobrarle el cambio o reposición de éste.
- Cuando el reemplazo del medidor se realiza por término de vida útil o mal funcionamiento, el costo es de la empresa.

¿Y si el medidor funciona mal?

Si tiene dudas con respecto al buen funcionamiento del medidor, solicite a la empresa su verificación.

Debe tener en cuenta que el costo de este servicio será de cargo de la empresa o del cliente, dependiendo del resultado que se determine de las pruebas técnicas que se realizarán.

Por lo tanto, antes compruebe que no existan fugas (ya sea cañerías o artefactos sanitarios), que expliquen el mayor consumo.

- Verifique en el medidor que la "estrella detectora de fugas" no gire. Si ésta se mantiene en movimiento, significa que la instalación domiciliaria tiene desperfectos que ocasionan pérdidas de agua, las que debe ubicar y reparar con la mayor prontitud.

- Por un período no inferior a media hora, controle que ninguno de los dígitos de la lectura del medidor haya variado, para ello anote todos los dígitos (negros y rojos), controlando que ninguno de ellos registre variación en el período de tiempo indicado. Si la lectura cambia, significa que la instalación domiciliaria tiene desperfectos que ocasionan pérdidas de agua, las que debe ubicar y reparar con la mayor prontitud.

De no girar la "estrella detectora de fugas" o de no variar la lectura en el período señalado, usted puede solicitar verificación del medidor ya que no habría causas derivadas de la instalación interior y podría ser el medidor el que estuviese presentando falla.


- Se considera que el medidor funciona bien cuando el error que resulte de la prueba es igual o inferior a 5%, los costos de la verificación en este caso son de cargo del cliente.

- El medidor funciona mal si el error que resulte de la prueba es superior a 5%, en este caso los costos de la verificación son de cargo de la empresa la que debe:

* Reemplazar el medidor a su costo.

* Refacturar los consumos de los últimos 6 meses a partir de la solicitud.

Cobro por medidores o arranques congelados



Ante la gran cantidad de infraestructura sanitaria dañada producto del intenso frío que ha afectado a la zona centro sur del país, la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) considera necesario precisar que la mantención y reposición de medidores y arreglo de arranques de agua potable corresponde a la empresa prestadora del servicio.

El reemplazo del medidor es de cargo del prestador, salvo que su funcionamiento haya sido afectado por el mal uso, destrucción o sustracción imputables al usuario, lo que debe ser debidamente comprobado y sólo en esos casos el prestador podrá cobrar al usuario el costo de la reposición necesaria.

En el caso específico de las roturas que sufra el medidor por efectos de las bajas temperaturas y congelamiento, al no ser imputables al usuario, el costo de su reparación corresponde asumirlo al prestador sanitario.

Oficinas de Atención a Público

II REGIÓN SERNAC DE IQUIQUE

Dirección: Vivar N°470, Iquique.
Fono: 57-391721 - Fax: 57-391721
Email: iquique@sis.d

III REGIÓN SERNAC DE ANTOFAGASTA

Dirección: Prat N°214 Of. 208, Antofagasta.
Fono: 55-495934 - Fax: 55-289212
Email: antofagasta@sis.d

III REGIÓN SERNAC DE COPIAPÓ

Dirección: Atacama N°898, Copiapó.
Fono-Fax: 52-217442
Email: copipapo@sis.d

IV REGIÓN OFICINA REGIONAL SISS LA SERENA

Dirección: Balmaceda 391, Of. 202, Edificio Italia, La Serena.
Fono: 51-214597 - Fax: 51-214595.
Email: llaserena@sis.d

V REGIÓN MUNICIPALIDAD DE QUILLOTA

Dirección: O'Higgins N°480, Of. 13, Quillota.
Fono: 33-2679111 - Fax: 33-2911239
Email: quillota@sis.d

V REGIÓN MUNICIPALIDAD DE VALPARAÍSO

Dirección: Avenida Argentina 864, Of. 66, piso 3, Valparaíso.
Fono: 32-2939979 - Fax: 32-2939850
Email: valparaiso@sis.d

VI REGIÓN SERNAC DE RANCAGUA

Dirección: Cáceres 437, Rancagua.
Fono: 72-240050 - Fax: 72-240050
Email: rancagua@sis.d

VII REGIÓN OFICINA REGIONAL SISS TALCA

Dirección: 1 Norte 931, Of. 424, Edificio Portal del Maule, Talca.
Fonos: 71 - 220447 - Fax: 71 - 228933
Email: talca@sis.d

VIII REGIÓN MUNICIPALIDAD DE CHILLÁN

Dirección: 5 de Abril 555, piso 2
Fono - Fax: 42-220214
Email: chillan@sis.d

VIII REGIÓN OFICINA REGIONAL SISS CONCEPCIÓN

Dirección: San Martín 880, Of. 103-B, Concepción.
Fono: 41-2214746 - Fax: 41-2214880
Email: concepcion@sis.d

IX REGIÓN OFICINA REGIONAL SISS TEMUCO

Dirección: Miraflores 899, Of. 501, Temuco.
Fonos: 45 - 236830 - Fax: 45 - 236908
Email: temuco@sis.d

X REGIÓN OF. REGIONAL SISS PUERTO MONTT

Dirección: Pedro Montt 72, Piso 2, Of. 203, Puerto Montt.
Fono: 65-343900 - Fax 65-343903.
Email: ptomontt@sis.d

X REGIÓN MUNICIPALIDAD DE ANCUD

Dirección: Blanco Encalada 660, Ancud.
Fono: 65-628116 - Fax: 65-628142
Email: ancud@sis.d

XI REGIÓN SERNAC DE COYHAIQUE

Dirección: Presidente Ibañez 355, Coyhaique.
Fono: 67-219752; Fax: 237181
Email: coyhaique@sis.d

XII REGIÓN MUNICIPALIDAD DE PUNTA ARENAS

Dirección: Roca 297, piso1, Punta Arenas
Fono: 61-200501 - Fax: 200500
Email: puntarenas@sis.d