



**Superintendencia de  
Servicios Sanitarios**

**Consultas más Frecuentes**



## Exceso de consumo - Causas

- *Error lectura del medidor*
- *Fugas visibles y/o invisibles*
- *Mal funcionamiento del medidor*





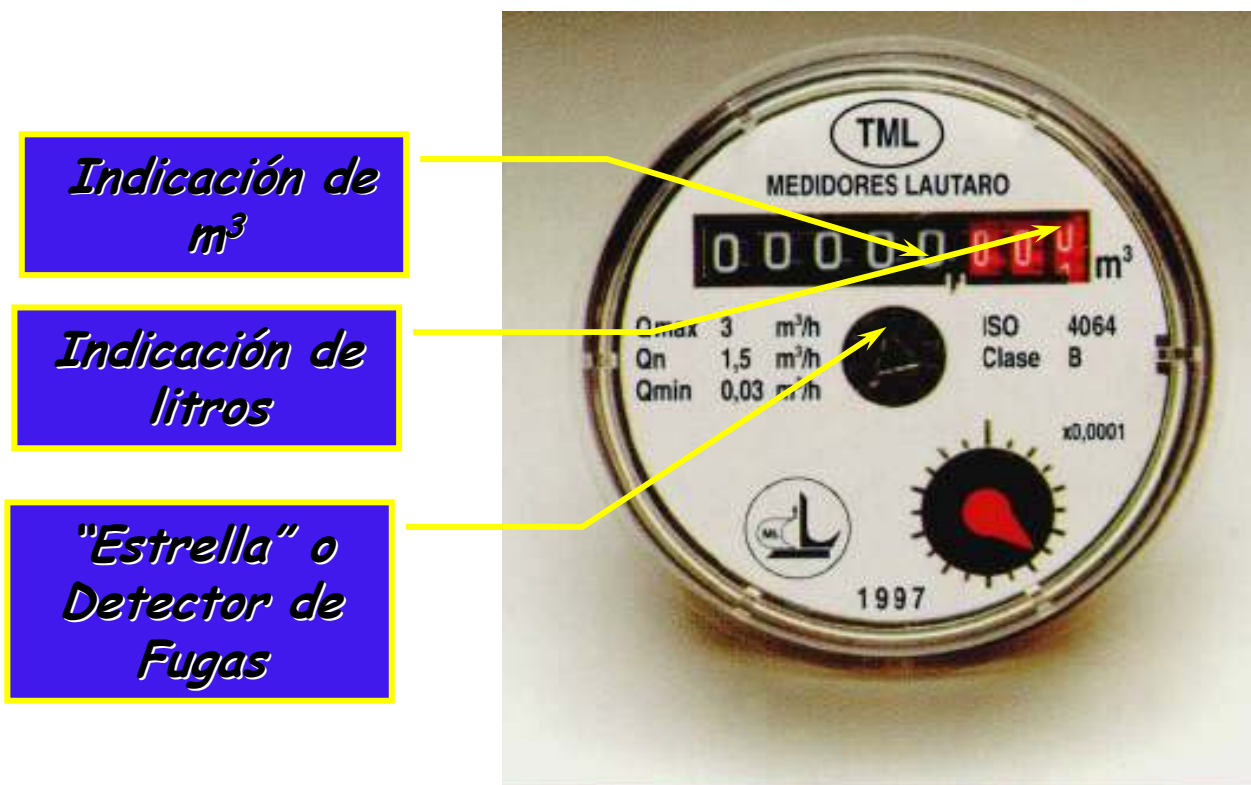
## ERROR DE LECTURA DEL MEDIDOR

### *Verificar:*

*“Lectura Actual” de la última boleta recibida debe ser inferior a lo que está marcando el medidor.*



# EL MEDIDOR DE AGUA POTABLE





## FUGAS VISIBLES Y/O INVISIBLES

*Las primeras son fáciles de detectar ya que se ven a simple vista: una llave goteando o una cañería rota es un claro indicador del exceso de consumo facturado.*



*Sin embargo, hay fugas de agua o filtraciones que no se ven ni se escuchan y son justamente éstas las que producen las pérdidas más importantes.*

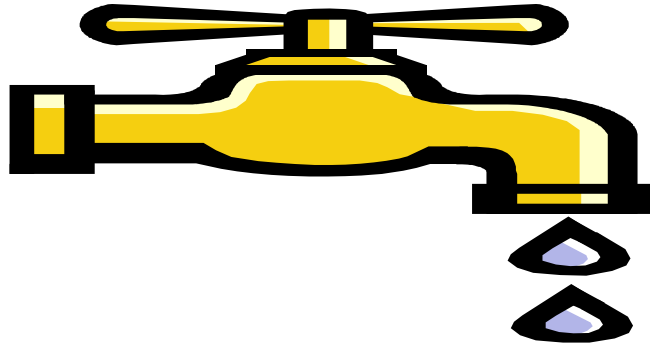


## FUGAS INVISIBLES

*Los casos de fugas invisibles de agua pueden darse en el tramo de la cañería que existe entre el medidor y la vivienda, donde es muy difícil detectar signos visibles de este problema, ya que en ocasiones el agua no aflora a la superficie.*

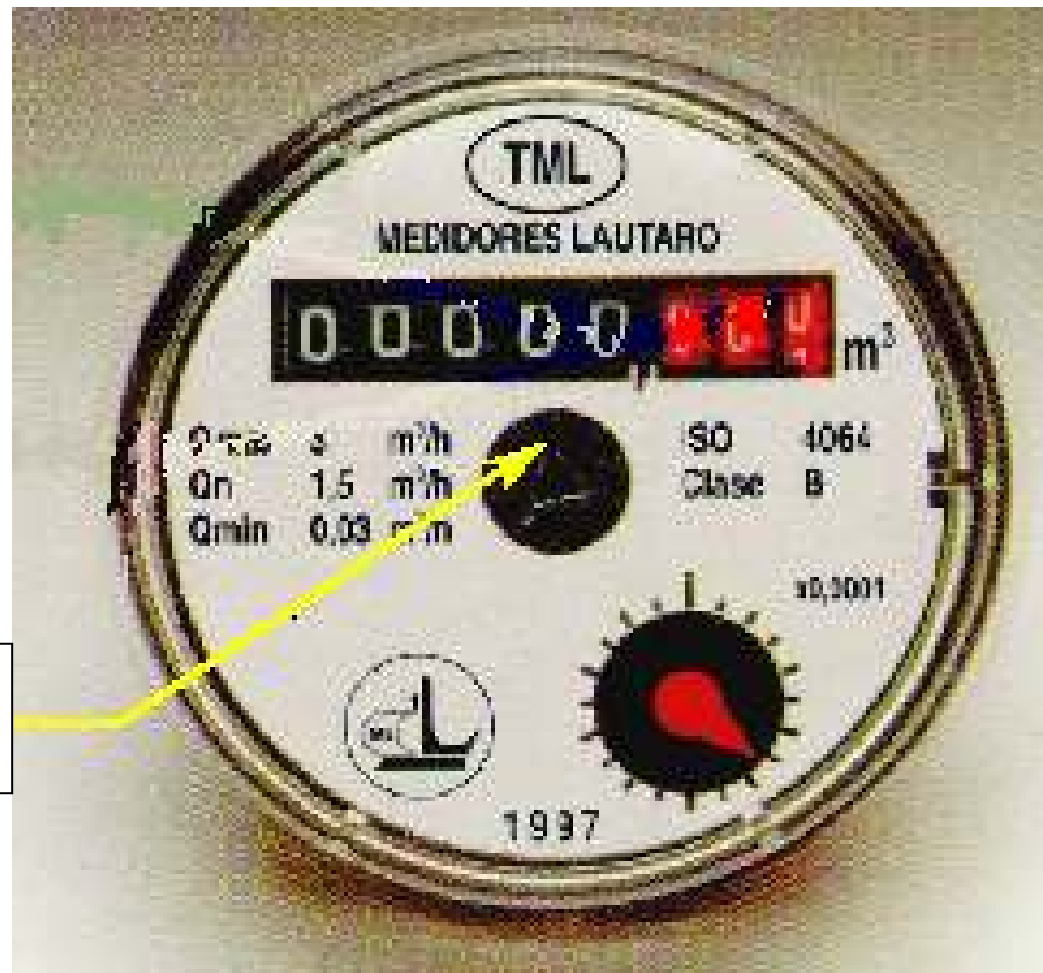


*También se puede generar en algún punto del recorrido interior de la vivienda, en cuyos casos sí pueden existir indicios externos, por ejemplo paredes húmedas.*



## **DETECCIÓN DE FUGAS INVISIBLES**

*Se puede detectar una fuga por un método que es simple: anotando lo que marca el medidor de agua en la noche, antes de acostarse. Si a la mañana siguiente se detecta consumo (ha avanzado la numeración del medidor), sin que se hayan utilizado los artefactos durante la noche, significa que hay una fuga de agua potable en algún lugar de la instalación interior.*



**“Estrella” o  
Detector de Fugas**



## MAL FUNCIONAMIENTO DEL MEDIDOR

*Si el cliente cree que su medidor no está funcionando como corresponde, tiene el derecho de exigir su revisión.*

*Si se determina su mal funcionamiento, el costo es de la **empresa**, además, debe descontar lo pagado en demasía en los seis meses anteriores a la solicitud y los que excedan a partir de la prueba realizada, en caso que la empresa no cambie el medidor defectuoso.*

*Si se determina buen funcionamiento, el costo es de responsabilidad del **Cliente**.*



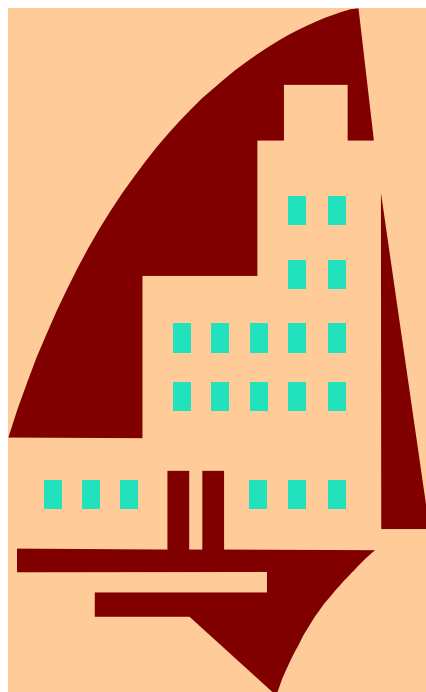


## CONJUNTO RESIDENCIAL

- *En conjuntos residenciales, se puede instalar un medidor general y remarcadores para cada vivienda.*
- *La instalación de los remarcadores es de cargo cliente*
- *La empresa sanitaria tiene la obligación de:*
  - Leer el medidor general y los remarcadores.
  - Facturar según registro de remarcadores.



## CONJUNTO RESIDENCIAL



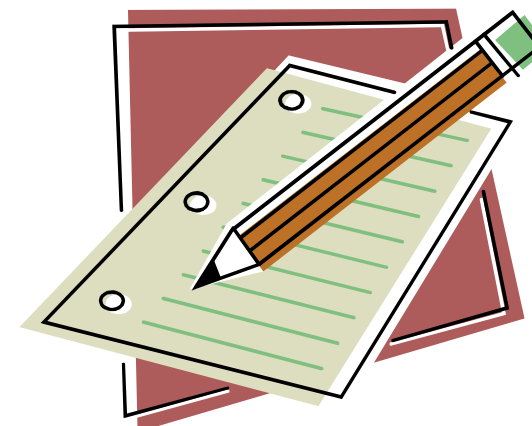
*A cada vivienda se la facturará el consumo correspondiente a su remarcador, agregando o disminuyendo la proporción que le corresponda de la diferencia del total de remarcadores con el medidor general.*



## DOCUMENTO DE COBRO

*El documento de cobro sólo puede incluir cobros por :*

- *Cargo Fijo*
- *Consumo de agua potable*
- *Servicio de alcantarillado*
- *Reajustes e intereses corrientes*
- *Corte y reposición*
- *Cobranza extrajudicial*





## DOCUMENTO DE COBRO

*Las prestaciones distintas de las señaladas **SÓLO** pueden ser incluidas en la respectiva boleta o factura, **PREVIA** autorización **EXPRESA y ESCRITA** del cliente o **FALLO JUDICIAL**.*



## DOCUMENTO DE COBRO



*Ejemplos de prestaciones que no puede incluir la boleta, sin autorización del cliente:*

- *Cobros retroactivos*
- *Cargo por reposición de medidor destruido*
- *Cargos por desobstrucción UD*
- *Cargos por verificación funcionamiento medidor*
- *Otros*



## DEUDAS DE LA PROPIEDAD

*La Ley establece que las deudas radican en el inmueble, por lo tanto es el **PROPIETARIO** el responsable de ellas, independiente de quien habite el inmueble.*

### *Consejos:*

- El propietario debe controlar periódicamente si su arrendatario paga las cuentas.*
- Antes de comprar una vivienda asegurarse que no tiene deudas.*



## ¿DÓNDE RECLAMAR?

- *Los clientes pueden ante una consulta o reclamo recurrir en primera instancia a la Empresa Sanitaria. (tiene todos sus antecedentes e historial de consumo).*
- *Si el cliente no queda conforme con la respuesta obtenida puede recurrir a las oficinas de la SISS, (ver en “[www.siss.cl/consumidores/donde\\_reclamar](http://www.siss.cl/consumidores/donde_reclamar)”)*
- *También lo puede hacer en la oficina OCIC o SERNAC más cercana.*