

REPUBLICA DE CHILE
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS

J:Resoluciones 025 mgb.

[Firma]
DRA/JLS/AMT/MGB
(H/Resoluciones)



**RESUELVE RECURSO DE REPOSICIÓN
CONTRA BASES DEFINITIVAS 5° PROCESO
TARIFARIO DE AGUAS ANDINAS S.A.**

SANTIAGO, febrero 13 de 2009

V I S T O S:

Lo dispuesto en el DFL N° 70/88 y en su reglamento, el DS N°453/89; la resolución SISS N°322, de fecha 23 de enero de 2009, que resuelve las observaciones presentadas por Aguas Andinas S.A. a las Bases Preliminares de su 5° proceso tarifario; lo dispuesto en el artículo 31° inciso primero de la Ley N°18.902; el recurso de reposición presentado por Aguas Andinas S.A. de fecha 30 de enero de 2009, en contra de la resolución SISS N° 322 del 23 de enero de 2009.

CONSIDERANDO: Que amparada en el artículo 31° de la Ley N°18.902, la empresa Aguas Andinas S.A. recurrió de reposición en contra de la resolución SISS que se pronunció, a su vez, sobre las observaciones presentadas por la misma recurrente a las Bases Preliminares del 5° proceso tarifario.

Que la Ley N°18.902 estipula un plazo de diez días hábiles para que esta Superintendencia resuelva el recurso de reposición presentado por Aguas Andinas S.A.

Que esta Superintendencia encontrándose dentro de plazo legal, viene en resolver el recurso de reposición planteado.

R E S U E L V O: (EXENTO)

SUPERINTENDENCIA N° 604 /

I.- Proceder a responder en el mismo orden que se formularon las peticiones, el recurso de reposición interpuesto por Aguas Andinas S.A. contra la resolución SISS N° 322/09:

1. Período de Información a Utilizar-Observación N°1.

Se acepta lo solicitado por la empresa y se aclara.

Respecto de considerar como información oficial los antecedentes de gastos y contratos de servicios del 2008, se acepta lo solicitado, para lo cual la empresa deberá hacer entrega en el plazo que indica el artículo 5° del Reglamento de Tarifas, de la información oficial requerida en el Instructivo de Costos y Gastos de la SISS para el año 2008, y ajustarse a lo indicado en el Anexo 5 de las bases, agregando el año 2008 a los años solicitados, en especial en aquellas tablas donde se pide identificar para cada elemento tanto el código de la cuenta de recurso del Instructivo de Costo y Gastos de la SISS (ICG) como el nombre y código de la subcuenta (mayor) del estado de resultado a la que fue imputado el gasto.

Finalmente, se reemplaza el primer párrafo del punto 8.2.4 de las bases "Servicios de terceros y asesorías no operacionales" por el siguiente: "Para efectos del diseño de la empresa modelo, la empresa deberá informar las actividades contratadas a terceros a diciembre de 2007 y a

diciembre de 2008, enviando los siguientes antecedentes: contrato, bases técnicas y oferta técnica-económica del proveedor y otra información que permitan caracterizar los servicios contratados.”

2 Capacidad de las Fuentes, Fuentes Superficiales-Observación N°11

Se acepta parcialmente lo solicitado por la empresa.

La empresa podrá considerar el efecto de infiltración al acuífero en el tramo del río Maipo que va desde la zona de El Manzano, y La Zona de la Obra, en cuyo caso deberá entregar en el plazo que indica el artículo 5° del Reglamento de Tarifas, cuantía del efecto y todos los antecedentes y estudios que lo sustentan, no pudiendo la empresa modificar posteriormente dicho valor en su estudio. La Superintendencia analizará los antecedentes enviados para determinar si en su estudio los incluye, y en caso de considerar que no se cuenta con razones fundadas para la consideración del efecto, o para la adopción del valor propuesto por la empresa, adoptará como valor cero, u otro que determine.”

3 Se considere la PTAS de Talagante como Obra Especial-Observación N°48

Se acepta parcialmente lo solicitado por la empresa.

La empresa deberá entregar los antecedentes, en el plazo que indica el artículo 5° del Reglamento de Tarifas, que justifican según su parecer la consideración de la PTAS de Talagante como obra especial. La SISS analizará y determinará si en su estudio la considera como obra tipo u obra especial. Se reitera que la entrega de los antecedentes por parte de la empresa, no implican restricción alguna para la solución y costos que considere finalmente la SISS en su estudio.

4. Caudal Máximo Horario de Aguas Servidas-Observación N°15

Se acoge parcialmente lo solicitado por la empresa. Se reemplaza el punto 5.2.4 “Caudal máximo de aguas servidas: coeficiente Harmon y American Boston Society” de las bases por el siguiente:

“El cálculo de los caudales medios y máximos horarios de aguas servidas se efectuará de acuerdo a lo señalado en el punto 6.6.11 de la Norma NCh. 1105 Of. 99, considerando la población determinada en el estudio tarifario. En caso de localidades balnearios, el caudal máximo horario de aguas servidas se calculará considerando el caudal medio de periodo de punta, y el coeficiente de Harmon obtenido de la población estable más la población flotante.

Para el caso específico de las plantas de tratamiento de aguas servidas del sistema Gran Santiago, valores distintos para dicho coeficiente pueden ser utilizados en los estudios sobre la base de antecedentes fundados que lo justifiquen. Para dicho efecto, la empresa deberá entregar a la Superintendencia en el plazo que indica el artículo 5° del Reglamento de Tarifas, el coeficiente que utilizará en su estudio junto a todos los antecedentes que justifiquen su adopción.

En caso de utilizar mediciones, el estudio deberá garantizar un adecuado tratamiento estadístico de los datos. Cabe hacer presente que estas mediciones pueden estar afectadas por caudales provenientes de descargas clandestinas, aguas lluvias, infiltraciones u otras que no provienen de las aguas servidas recolectadas y que por lo tanto no corresponde considerar en el estudio tarifario. La no consideración adecuada de estos factores, en los estudios, invalida las conclusiones que puedan obtenerse de estas mediciones.

La Superintendencia analizará los antecedentes enviados para determinar si en su estudio los incluye, y en caso de considerar que no se cuenta con razones fundadas para la adopción del valor propuesto por la empresa, adoptará como valor para las plantas de tratamiento de aguas servidas del sistema Gran Santiago, el coeficiente de Harmon, u otro que determine.”

5 **Restringe la Rotura y Reposición de Pavimentos sólo a Redes, Arranques y Uniones Domiciliarias-Observación N°56**

Se acepta parcialmente lo solicitado.

La empresa podrá presentar los antecedentes que estime necesarios y suficientes para cuantificar los eventuales costos por concepto de rotura y reposición de pavimentos de sus conducciones de distribución y recolección. La SISS analizará dichos antecedentes y determinará si corresponde que sean considerados en su estudio.

Se debe tener presente que a diferencia de las redes, que se emplazan en toda la localidad y por lo cual una muestra representativa de las calles puede ser aceptable, el emplazamiento de las conducciones se encuentra limitado a las calles por las cuales se efectúan sus trazados.

Por lo señalado, previo a cuantificar probables roturas y reposiciones de pavimentos para su instalación, se debe efectuar un análisis del trazado actual y determinar si es el más eficiente o resulta conveniente buscar un nuevo trazado, para el cual el costo total de la instalación de la conducción resulta menor.

6 **Indicadores de Calidad en la Atención de Usuarios - Punto 4.2.3 de las Bases Definitivas**

Se acoge parcialmente lo solicitado por la empresa. Se reemplaza el punto 4.2.3 "Atención de Emergencias" por el siguiente:

"El artículo 122 del DS MOP N° 1199/04 (ex DS N° 121/91), establece que *"Las concesionarias deberán contar con un procedimiento especial que le permita con prontitud y en forma permanente atender las emergencias"*. Si bien el instructivo para la clasificación de atenciones (oficio SISS N° 441, de 12.02.2002) define lo que es atención de emergencia, se requiere establecer un estándar de calidad medible asociado a los atributos relacionados con una atención de emergencias realizada con "prontitud" y en forma "permanente". Además, la Superintendencia ha instruido a las empresas sanitarias de cómo éstas deben enfrentar situaciones de emergencia, en términos de manuales de procedimiento, comunicaciones al usuario, etc., establecidos en los oficios N° 2935 y N° 2936 del 23.12.98.

Los indicadores se han definido en los siguientes términos:

Prontitud, tiempo máximo que demora la empresa prestadora desde que recibe una solicitud de emergencia, hasta que ésta es resuelta completamente.

Se establece un estándar para las atenciones de emergencia más frecuentes, separándose en tres estándares, el primero comprende el tiempo de demora desde que la empresa es requerida para una emergencia hasta el momento en que la empresa llega al lugar afectado para iniciar la ejecución de la solución provisoria. El segundo considera el tiempo de solución provisoria de la emergencia propiamente tal, contado desde el proceso anterior; y el tercero, desde terminada la solución provisoria de la emergencia hasta que ésta es resuelta completamente. El estándar de calidad se define al nivel de empresa y en términos de plazos máximos.

Se adoptan las siguientes mediciones:

- a) Interrupciones del servicio o daños a la propiedad en arranques y UD, que impliquen corte del servicio de agua potable, obstrucción a la UD, o eventos con daño a la propiedad:
 - El tiempo máximo para llegar al lugar de la emergencia será de 2 hrs.
 - El tiempo máximo para otorgar una solución provisoria a la emergencia será de 5 hrs.
 - El tiempo máximo para otorgar una solución definitiva a la emergencia será de 2 días.

b) Interrupciones del servicio o daños a la propiedad en redes públicas:

- El tiempo máximo para llegar al lugar de la emergencia será de 2 horas.
- El tiempo máximo para otorgar una solución provisoria a la emergencia será de 6 horas.
- El tiempo máximo para otorgar una solución definitiva a la emergencia será de 2 días.

Permanente (Continuidad), número de horas al día y número de días al año en que la empresa dispondrá del servicio de emergencia. El estándar de calidad se define al nivel de empresa.

Se establece el siguiente estándar:

Atención permanente los 365 días del año y las 24 horas del día. Disponiendo para ello de una línea telefónica y/o una dirección física, donde los clientes puedan demandar el servicio de emergencia.”

7 Profundidad Media de Enterramiento de Uniones Domiciliarias

Se acoge parcialmente lo solicitado por la empresa. Se reemplazará el párrafo observado del punto 6.4.1 por el siguiente:

“

- Se considerará una profundidad media de enterramiento igual a 1,1 m a la clave en caso que se asuma altura media a la clave de 1,6 metros para la red de recolección, según lo indicado en el punto 6.4.2, caso contrario, se considerará como profundidad media de enterramiento, la resultante de aplicar la siguiente expresión:

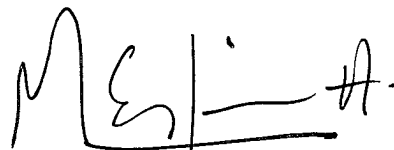
$$H_{\text{promedio_UD_a la clave}} = (H-D+0,60)/2$$

Donde:

H_promedio_UD_a la clave : Profundidad promedio de la UD a la clave (m)
H : Profundidad a la clave de la red de recolección (m)
D : Diámetro de la UD (m) “

II.- En definitiva, según lo que se señala en cada punto del numeral anterior, téngase por respondido el recurso de reposición interpuesto en contra de la resolución N° 322/09 y con su mérito se da por aclarado o corregido el texto de las Bases Definitivas, en todos aquellos aspectos que se acoge el recurso, pasando estas respuestas a formar parte además, de las Bases del estudio tarifario de la empresa Aguas Andinas S.A.

ANOTESE Y COMUNIQUESE POR CARTA CERTIFICADA A AGUAS ANDINAS S.A.



MAGALY ESPINOSA SARRIA
Superintendente de Servicios Sanitarios