

**RESPUESTA A OBSERVACIONES  
DE BASES PRELIMINARES ESTUDIO TARIFARIO BRISAS DE MIRASOL  
PERÍODO 2010-2015**

Santiago, Mayo de 2009.

**OBSERVACIONES A BASES PRELIMINARES ESTUDIO TARIFARIO  
BRISAS DE MIRASOL  
PERÍODO 2010-2015**

**CAPÍTULO I: FUNDAMENTOS JURÍDICOS GENERALES**

- 1. Legalidad y Competencia.**
- 2. Naturaleza Jurídica del Procedimiento.**
- 3. Procedimiento de Controversia Regulada.**
- 4. Contenido y Alcance de las Bases.**

**Respuesta:**

Esta Superintendencia no se pronuncia sobre las opiniones vertidas por la concesionaria sobre el marco normativo vigente, dado que esta instancia tiene por estricto propósito responder observaciones a las bases

**Fundamentos**

El artículo 13 de la Ley de Tarifas dispone expresamente que la Superintendencia deberá responder fundadamente observaciones a las bases preliminares publicadas y este servicio público debe respetar el principio de legalidad dispuesto en los artículos 6 y 7 de nuestra Constitución Política.

**CAPITULO II: OBSERVACIONES ESPECÍFICAS**

**Observación 1: Alcance de facultad de entregar antecedentes adicionales. Capítulo 1. Punto 1.3, Página 6.**

Contenido de las Bases:

*“Adicionalmente, se solicitará información durante este proceso, de acuerdo a lo establecido en el artículo 5° del Reglamento, para complementar y completar la información ya disponible.*

*La Superintendencia hará valer todos los medios y medidas a su alcance para aplicar y hacer prevalecer el principio establecido en la ley, en cuanto a la entrega oportuna y fidedigna del total de la información, cuya entrega se requiera de parte de los prestadores sanitarios.”*

Solicitud:

1) Se solicita aclarar o, en su caso, rectificar que la empresa puede sustentar su estudio en información propia que no sea "Información Oficial", siempre que no se contravengan otras disposiciones no observadas de las Bases, sin que sea necesario dar cuenta de aquello a la SISS antes del intercambio de Estudios, cuando a la fecha de entrega de antecedentes no se conozca a ciencia cierta si dicha información va a ser utilizada o no.

2) Se solicita dejar en claro que no habrá limitación a la utilización de los antecedentes e información pública que se estime y/o exógena que se estime pertinente en la realización del Estudio.

**Respuesta:**

Se rechazan las solicitudes contenidas en esta observación.

**Fundamentos**

Esta Superintendencia reitera su potestad para regular la información a utilizar en la elaboración de los estudios. De esta manera, la SISS asegura que los estudios tarifarios sean comparables en base a un universo de información común.

La libertad de información defendida por la concesionaria no se concilia con las potestades legales de esta entidad en orden a requerir toda la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones y a velar por que ella sea fidedigna y completa de modo que la SISS determine tarifas que sean técnica y económicamente irreprochables.

La potestad de la Superintendencia para fiscalizar el carácter fidedigno de la información que entregan sus regulados reside en la ley. En efecto, el artículo 2 de la ley 18.902 dispone la potestad fiscalizadora de esta autoridad sobre las empresas de servicios públicos sanitarios, disposición genérica que debe complementarse con las facultades que especifica el artículo 4 de la misma ley, en particular la potestad de velar por el cumplimiento por parte de los entes fiscalizados del marco regulatorio vigente en materia de servicios públicos sanitarios. En este sentido, no puede obviarse que dentro de este marco regulatorio existe un conjunto de normas que se extienden sobre la potestad de esta autoridad para requerir la información que sea necesaria para el cumplimiento de sus funciones y que imponen severas sanciones a los regulados en caso de no envío de información o entrega de información falsa o manifiestamente errónea (artículos 55 del DFL. MOP. N° 382/88, 11 y 27 de la ley 18.902).

**Observación 2: Solicita la Entrega del Estudio de Proyección de Demanda. Capítulo 3. Punto.3.1. Página 9.**

Contenido de las Bases:

*"La proyección de demanda deberá ser entregada por la empresa, de acuerdo al formato establecido en la Tabla N° 1.3. y la tabla N° 1.4 del Anexo N° 5 en el plazo dispuesto en el artículo 5° del reglamento".*

Solicitud:

Se solicita eliminar la entrega de los Anexos N° 1.3 y 1.4 en la instancia de entrega de la información y dejar por lo tanto, que los resultados de la proyección sean parte del estudio tarifario y de los formatos de salida de la información, tal como se presenta en el Anexo N° 6 de las Bases.

Lo anterior no restringe la posibilidad de establecer acuerdos sobre esta materia durante el período de elaboración de los estudios.

**Respuesta:**

Se rechaza la observación, se mantienen las bases.

**Fundamento**

La proyección de la demanda de planificación es un antecedente más que se solicita para realizar el cálculo tarifario, el cual es consistente con la demanda calculada para la empresa real y que la empresa debería mantener actualizada como antecedente esencial para su gestión.

**Observación 3 (2): Limita la infraestructura de producción de la empresa modelo. Capítulo 4. Punto 4.1.3. Página 14.**

Contenido de las Bases:

*“Según el artículo 13º del Reglamento se detallan los elementos de cada etapa de los sistemas de agua potable y de alcantarillado.*

*Etapa de Producción de Agua Potable: Obras de captación, embalses, tratamiento, desinfección, fluoruración, conducción, estaciones reductoras de presión, macromedidores, y obras de elevación cuando corresponda.*

*Etapa de Distribución de Agua Potable: Obras de regulación, matrices, red de distribución, estaciones reductoras de presión, arranques y medidores, y obras de reelevación cuando corresponda.*

*Etapa de Recolección de Aguas Servidas: Uniones domiciliarias, red de alcantarillado, colectores, emisarios terrestres y obras de elevación cuando corresponda.*

*Etapa de Disposición de Aguas Servidas: Obras de elevación, emisarios terrestres, emisarios submarinos y plantas de tratamiento según corresponda.”*

Solicitud:

Se solicita que las Bases reemplacen el párrafo de la referencia por el siguiente:

*“Según lo dispuesto por el artículo 13 del reglamento, las presentes Bases determinan los únicos elementos componentes de infraestructura de cada etapa de los sistemas de agua potable y de alcantarillado, que deben ser considerados para la construcción de la empresa modelo.*

Etapa de producción: obras de captación, embalses, tratamiento, desinfección, fluoruración, conducción, cámaras de carga, estaciones reductoras de presión, estanques, macromedidores y obras de elevación cuando corresponda.

Etapa de distribución de agua potable: obras de regulación, centros de reclaración, matrices, red de distribución, estaciones reductoras de presión, macromedidores, arranques y medidores, y obras de elevación cuando corresponda.

Etapa de recolección de aguas servidas: uniones domiciliarias, red de alcantarillado, colectores, emisarios terrestres y obras de elevación cuando corresponda.

Etapa de disposición de aguas servidas: conducciones, cámaras de carga, obras de elevación, emisarios terrestres, emisarios submarinos, y plantas de tratamiento según corresponda.”

**Respuesta:**

Se acepta parcialmente la observación.

**Fundamentos**

La empresa deberá ajustar sus obras de acuerdo al esquema señalado en las Bases, toda vez que estas consideran con la debida amplitud, los diferentes tipos de infraestructura requeridos por cada etapa para poder dar un servicio integral.

Sin embargo esta Superintendencia considerando que podrían existir obras que por sus características especiales, ya sea en cuanto a escala, tecnología y/o tipo de servicio podrían no ser consideradas como obras tipo de acuerdo a lo señalado en Bases, existe la posibilidad de informarlas y justificarlas a través de las instancias respectivas, considerándolas como Obras especiales, las cuales serán evaluadas si acaso corresponde, en la debida forma por esta Superintendencia.

En cuanto a considerar obras a fin de enfrentar “eventos fortuitos”, los ejemplos dados en la observación corresponden en algunos casos, a antecedentes que se deben considerar al momento de diseñar las correspondientes obras, Ej. crecida de cauces superficiales, y en otros a situaciones que no ameritan inversiones en seguridad, como faenas de mantención, ya que éstas deben ser planificadas de forma tal que no alteren el normal funcionamiento del sistema.

En la observación la empresa identifica una serie de obras que según su parecer proporcionan una mayor seguridad a sus sistemas, pero no especifica cuales son esos mayores niveles, a que criterios obedecen, ni que tipo de eventos están destinados a cubrir, más bien se transmite la intención de que la empresa modelo incorpore la totalidad de las obras de la empresa real, sean estas necesarias o no.

En cuanto a que muchas de dichas obras se encuentran reconocidas en tarifas, esta Superintendencia desea reiterar que se trata de procesos independientes, que la ley obliga para cada uno de ellos elaborar bases específicas, las cuales deben dar cuenta de la realidad actual, recoger el tenor de los cambios tecnológicos, el desarrollo del sector y por lo tanto el hecho de que determinada obra o tecnología haya sido incorporada en un estudio anterior, no implica que deba ser reconocida a perpetuidad.

Es facultad de la Superintendencia, de acuerdo al Art. 13 del DFL 70, definir los criterios de optimización aplicables a la operación y a la expansión de los sistemas y de acuerdo al Art. 13 del reglamento, la Superintendencia determinará, en las bases de los estudios tarifarios, los elementos componentes de los sistemas. Lo anterior implica que las bases deben definir tanto los criterios de seguridad que optimicen la operación actual de la empresa y la expansión de los mismos y que tipo de elementos se deberán considerar en el diseño de la empresa modelo.

Considerando lo anterior se modifican las bases en los siguientes aspectos:

Dice (BET Preliminar, pto. 1.1):

Según lo dispuesto por el artículo 13 del reglamento, las presentes bases determinan los únicos elementos componentes de infraestructura de cada etapa de los sistemas de agua potable y de alcantarillado, que deben ser considerados para la construcción de la empresa modelo.

Etapa de producción: obras de captación, embalses, tratamiento, desinfección, fluoruración, conducción, estaciones reductoras de presión, macromedidores y obras de elevación cuando corresponda.

Etapa de distribución de agua potable: obras de regulación, matrices, red de distribución, estaciones reductoras de presión, arranques y medidores, y obras de elevación cuando corresponda.

Etapa de recolección de aguas servidas: uniones domiciliarias, red de alcantarillado, colectores, emisarios terrestres y obras de elevación cuando corresponda.

Etapa de disposición de aguas servidas: obras de elevación, emisarios terrestres y plantas de tratamiento según corresponda.

Debe decir:

“Según lo dispuesto por el artículo 13 del reglamento, las presentes Bases determinan los únicos elementos componentes de infraestructura de cada etapa de los sistemas de agua potable y de alcantarillado, que deben ser considerados para la construcción de la empresa modelo.

Etapa de producción: obras de captación, embalses, tratamiento, desinfección, fluoruración, conducción, cámaras de carga, estaciones reductoras de presión, macromedidores y obras de elevación cuando corresponda.

Etapa de distribución de agua potable: obras de regulación, centros de reclaración, matrices, red de distribución, estaciones reductoras de presión, arranques y medidores, y obras de elevación cuando corresponda.

Etapa de recolección de aguas servidas: uniones domiciliarias, red de alcantarillado, colectores, emisarios terrestres y obras de elevación cuando corresponda.

Etapa de disposición de aguas servidas: conducciones, cámaras de carga, obras de elevación, emisarios terrestres, emisarios submarinos, y plantas de tratamiento según corresponda.”

**Observación 4: Calidad del servicio de conducción y entrega del agua potable. Capítulo 4. Punto 4.2.5.2.2. Página 20.**

Contenido de las Bases:

*“Los niveles de calidad del servicio de conducción y entrega de agua potable deberán corresponder a los establecidos en:*

- *El artículo 97 del DS N° 1199/04 (ex DS N° 121/91), que señala: “el prestador del servicio de distribución de agua potable debe garantizar la continuidad del servicio”. La misma disposición, establece los criterios de excepción a esta regla, los horarios, frecuencias y duración de los cortes programados.*
- *El artículo 97 del DS N° 1199/04 (ex DS N° 121/91), que señala la oportunidad y difusión de cortes programados ordenando que: se comunicará al usuario las interrupciones, restricciones y racionamientos programados e imprescindibles para la prestación del servicio sanitario, con a lo menos 48 horas de anticipación.*
- *En el dimensionamiento de la infraestructura de la empresa modelo, y su plan de expansión, se ajustará a la norma NCh. 691/98.”*

Solicitud:

Se solicita la incorporación del siguiente párrafo: *“Los niveles de seguridad y continuidad de abastecimiento que en definitiva se adopten en la empresa modelo, deberán ser fundamentados durante el proceso tarifario, con un análisis de vulnerabilidad de sus sistemas y una adecuada justificación técnico-económica”.*

Con el objeto de evitar asimetrías en la información, la empresa deberá informar sobre dichos recursos y obras en la oportunidad que establece el artículo 5º del Reglamento de Tarifas.

**Respuesta**

Se rechaza la observación.

**Fundamento**

En primer término es necesario aclarar que las bases incorporan los criterios de seguridad que permiten dar, a la empresa modelo, total cumplimiento a las normativas vigentes.

El Art. 35 del DFL MOP 382/88 contempla el concepto de fuerza mayor como eximente de la obligación de continuidad de servicio, y debe entenderse tal y como lo prevé el Art. 45 del Código Civil, vale decir como el hecho imprevisto e imposible de resistir, requisitos los

cuales deben darse copulativamente, situación que caso a caso será calificada por la Superintendencia.

De acuerdo a lo señalado, las bases definen la necesidad o no y las características del respaldo para cada caso, de forma tal de asegurar razonablemente y de forma eficiente la continuidad del servicio.

El nivel de seguridad planteado en Bases guarda total consistencia con lo que se exige a la empresa en sus planes de desarrollo, y en el otorgamiento de concesiones. Acoger lo solicitado por la empresa implicaría considerar niveles de seguridad mayores sin que existan exigencias adicionales por este concepto.

**Observación 5 (3): Niveles de calidad de servicio y atención de usuarios. Capítulo 4. Punto 4.2.5.2.1 Definiciones generales. Página.19 y Punto 4.2.5.2.3 Atención de emergencias. Páginas 21 y 22.**

Contenido de las Bases:

*“Estos indicadores deben ser factibles de medir objetivamente y corresponderán a lo menos a los atributos establecidos en los “Indicadores de calidad en la atención de usuarios”. En la Tabla Nº 2.1 del Anexo Nº 5 se incluye el formulario que debe entregar la empresa para estos efectos, el cual deberá entregarse junto con las observaciones a las bases preliminares. La Superintendencia determinará, en las bases definitivas, el nivel de calidad que deberá ser considerado para ambos estudios.*

*Además, para definir estos niveles de calidad de atención de usuarios se tomará en cuenta los informes de los indicadores de calidad de servicio que publica la Superintendencia”.*

Más adelante, en el punto 4.2.5.2.3 Atención de emergencias, establece:

*“Se propone adoptar las siguientes mediciones:*

*a) Interrupciones del servicio o daños a la propiedad en arranques y UD:*

- 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*

*En esta categoría se incluyen las filtraciones y obstrucciones de arranques y uniones domiciliarias.*

*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 hrs.*

- *El tiempo máximo para otorgar una solución provisoria a la emergencia será de 6 hrs.*
- *El tiempo máximo para otorgar una solución definitiva a la emergencia será de 2 días”*

Solicitud:

Se solicita que las Bases modifiquen la redacción del punto 4.2 observado, permitiendo que la empresa modifique sin restricciones y fundadamente la Tabla 2.1 del Anexo N° 5, entregando una propuesta de los indicadores y tiempos de atención de emergencias en la instancia establecida en el Artículo 5 del Reglamento. En caso de discrepancias debiera resolver la comisión de expertos.

**Respuesta**

Se rechaza la observación.

**Fundamento:**

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 13° inciso segundo del DFL N° 70/88, las bases definitivas deberán definir los niveles de calidad aplicables a la empresa modelo, que servirá para la realización del estudio tarifario del prestador. Este artículo en su inciso segundo indica una serie de contenidos mínimos que deben contener las bases (preliminares y definitivas), entre los que se destacan los "...niveles de calidad del agua, del servicio, y de la atención a los usuarios .. ." Si las bases deben definir aquellos niveles, entonces no es posible atribuirle ese deber a nadie más que a las mismas bases, con lo que se desecha cualquier posibilidad que aquellos niveles puedan ser fijados por la empresa en el período posterior a la fijación de las bases definitivas y más aún, que sean materia del estudio tarifario posterior.

Se rechaza la solicitud respecto a que estos indicadores o estándares (de calidad), sean definidos por ESVAl S.A. e informados a la Superintendencia en el plazo legal para la entrega de antecedentes por cuanto no procede que sea la empresa, sino las bases definitivas quien fije los niveles de calidad de la empresa modelo.

La empresa, entregó un anexo en el cual sin perjuicio de lo solicitado en la observación, hace una propuesta de indicadores de niveles de calidad para las atenciones de emergencia. Esta Superintendencia rechaza la propuesta de la empresa, por cuanto ésta significa establecer condiciones de calidad inferiores a las establecidas en la actualidad para la empresa.

**Observación 6: Oficinas de atención de información a los usuarios, consultas y reclamos de los usuarios. Capítulo 4: Punto 4.2.5.2.3. Páginas 22 y 23.**

Contenido de las Bases:

*“De acuerdo a lo establecido en el DS N° 121/91, artículo 124 (ex DS N° 121/91), inciso primero, "en cada comuna donde preste servicio la concesionaria deberá tener, a lo menos, una oficina de atención de usuarios o público en general.*

*Igualmente, la empresa deberá identificar si es necesario disponer de más de una oficina para la atención del público, debiendo indicar y fundamentar el número de oficinas a considerar, para cumplir con los niveles de calidad definidos en este capítulo, lo cual deberá ser informado en la oportunidad que fija estas bases para la entrega de información.*

*Debe tenerse especial consideración en la definición de empresa modelo en este caso, en el sentido de verificar prácticas más eficientes en la atención a usuarios, como podría ser el diseño de un Call Center o el acceso a Internet.”*

Solicitud:

Se solicita que la determinación del número de oficinas de atención que defina la empresa modelo sean parte del estudio tarifario.

**Respuesta**

Se rechaza la observación.

**Fundamento**

No se acepta la observación de la empresa, fundamentado en el inciso 2° del Artículo 13 de la Ley de Tarifas, esto es: “Las bases deberán definir, al menos, los siguientes aspectos: sistemas a ser estudiados, criterios de optimización aplicables a la operación y a la expansión de los sistemas; criterios para definición del nivel de demanda de planificación; niveles de calidad del agua, del servicio, y de la atención a los usuarios; metodología de valoración del agua cruda, y metodología de cálculo de la tasa de costo de capital”.

En consecuencia, los niveles de calidad del servicio y de la atención a los usuarios, deben quedar definidos en las Bases

**Observación 7: Criterios de seguridad aplicables a la empresa modelo. Capítulo 4: Punto.4.2.5.3. Página 23.**

Contenido de las Bases:

*“La seguridad de la infraestructura sanitaria modelada, está dada por el cumplimiento de normas e instructivos, y por especificaciones técnicas de diseño”.*

Solicitud:

Se solicita que se incorpore el siguiente párrafo en este apartado de las Bases: "Los niveles de seguridad y continuidad de abastecimiento que en definitiva se adopten en la empresa modelo, deberán ser fundamentados durante el proceso tarifario, con un análisis de vulnerabilidad de sus sistemas y una adecuada justificación técnico-económica".

**Respuesta**

Se rechaza la observación.

**Fundamento**

En primer término es necesario aclarar que las bases incorporan los criterios de seguridad que permiten dar, a la empresa modelo, total cumplimiento a las normativas vigentes.

En cuanto a lo observado por la empresa respecto de los criterios de seguridad señalados en bases para captaciones mediante sondajes, tal como se señala en la misma observación, el legislador ya definió en el Art. 45 del Código Civil lo que debe entenderse por caso fortuito o de fuerza mayor. Así que es innecesario que esta Superintendencia proceda a definir dicho concepto en las Bases. De esta forma, el concepto de fuerza mayor que contempla el Art. 35 del DFL MOP 382/88 como eximente de la obligación de continuidad de servicio, debe entenderse tal y como lo prevé el Art. 45 del Código Civil, vale decir como el hecho imprevisto e imposible de resistir, requisitos los cuales deben darse copulativamente, situación que caso a caso será calificada por la Superintendencia.

Las bases distinguen, para efectos de determinar la existencia y capacidad del sondaje de reserva, entre sistemas abastecidos desde un solo sondaje o varios y en este último caso entre sistemas o sectores en que una sola captación produce más del 20% del total, de aquellas casos en que dicha concentración no se manifiesta.

De acorde a lo señalado, las bases definen la necesidad o no y las características del respaldo para cada caso, de forma tal de asegurar razonablemente y de forma eficiente la continuidad del servicio.

En aquellos casos que correspondan a fuentes superficiales, el nivel de seguridad adoptado, en conformidad a la ley, esta dado por la aplicación del concepto de probabilidad de excedencia de un 90%, y no corresponde que la empresa arbitrariamente discrimine entre sus usuarios y proponga niveles distintos según sus disponibilidades en cada sistema.

En cuanto a considerar obras a fin de enfrentar “eventos fortuitos”, los ejemplos dados en la observación corresponden en algunos casos a antecedentes que se deben considerar al momento de diseñar las correspondientes obras, ej. crecida de cauces superficiales, y en otros a situaciones que no ameritan inversiones en seguridad, como faenas de mantención, ya que éstas deben ser planificadas de forma tal que no alteren el normal funcionamiento del sistema.

Es facultad de la Superintendencia, de acuerdo a al Art. 13 del DFL 70, definir los criterios de optimización aplicables a la operación y a la expansión de los sistemas y de acuerdo al Art. 13 del reglamento, la Superintendencia determinará, en las bases de los estudios tarifarios, los elementos componentes de los sistemas. Lo anterior implica que las bases deben definir tanto los criterios de seguridad que optimicen la operación actual de la empresa y la expansión de los mismos y que tipo de elementos se deberán considerar en el diseño de la empresa modelo.

Las bases entregadas recogen correctamente lo señalado en la Ley y su reglamento

Por estos motivos, no se acoge la observación de la empresa.

**Observación 8: Se fijan las pérdidas de distribución en 15 %. Capítulo 4. Punto 4.2.6. Página.23.**

Contenido de las Bases:

*“En la etapa de distribución la pérdida máxima será de un 15 % del volumen captado en la fuente en caso de no existir tratamiento y del volumen de agua tratada efluente en caso de existir éste”.*

Solicitud:

- 1) Se solicita permitir a la empresa utilizar pérdidas mayores al límite señalado en este punto de las Bases, justificadamente en su estudio tarifario.
- 2) Se solicita a la SISS acompañe los respaldos técnicos que justifican la decisión de proponer un indicador de pérdidas del 15% para la etapa de distribución para la empresa modelo de Algarrobo Norte. Lo anterior, debido a que mi representada no los ha tenido a la vista para efectuar las observaciones que pudieran ser pertinentes, lo que afecta al derecho de la empresa al debido proceso y a la transparencia de información.
- 3) Se solicita a la SISS indicar si existen facultades de la empresa prestadora para exigir a los urbanizadores, la instalación y uso de materiales que permitan acercarse al nivel de pérdidas propuesto para la empresa modelo.

**Respuesta**

Se rechaza la observación.

**Fundamento**

Solicitud 1; Se debe tener presente que el artículo N° 13, del DFL 70/88, señala expresamente que las bases deben definir los criterios de optimización aplicables a la operación y a la expansión de los sistemas.

Solicitud 2; El nivel de pérdidas que debe afrontar la empresa modelo, es evidentemente un criterio de optimización de la operación de los sistemas y como tal debe ser definido en las bases y no es materia del estudio.

Se reitera lo señalado en la Respuesta a I Fundamentos conceptuales y jurídicos y Respuestas a observaciones generales.

Solicitud 3; Todos los materiales utilizados en los sistemas de agua potable son por definición estancos, y en consecuencia los niveles de pérdida responden a deficiencias operativas de la empresa.

Por lo tanto se rechaza la observación.

**Observación 9: Criterios a considerar para el diseño y modelamiento de redes de recolección. Capítulo 4. Punto 4.2.9. Página 26.**

Contenido de las Bases:

*“Para el modelamiento de las redes de recolección se considerará que las cañerías de la red irán enterradas a una profundidad igual a la profundidad media informada en Tabla 5.10 del Anexo 5 de las presentes bases. En caso de no existir esta información, se asumirá una altura media a la clave de 1,6 metros.*

*Se considerará una cámara de inspección cada 80 metros de red, de profundidad igual a la de la red, con tapa tipo calzada y escalines”.*

Solicitud:

Se solicita reemplazar los párrafos citados de las Bases por lo siguiente:

*“Para el modelamiento de las redes de recolección se considerará que las cañerías de la red irán enterradas a una profundidad igual a la profundidad media informada en el Tabla 5.10 del Anexo 5 de las presentes bases, a nivel de localidad. En caso de no existir esta información, se asumirá una profundidad media a la clave de 2,0 metros, salvo que se justifique una profundidad distinta en los estudios.*

*Respecto del distanciamiento entre cámaras de inspección, se considerará el valor informado a nivel de localidad por la empresa, en la instancia definida en el artículo 5 del Reglamento. En caso de no disponer de esta información, se utilizará una distancia media entre cámaras de inspección de 80 m de red de recolección, salvo que se justifique una profundidad distinta en los estudios. La profundidad será igual a la de la red, con tapa tipo calzada y escalines.”*

**Respuesta**

Se rechaza la observación.

**Fundamento**

Si la empresa estima necesario considerar la distancia media real entre cámaras, deberá entregar los antecedentes para todas y cada uno de sus cámaras en todos sus sistemas. En caso contrario, deberá considerarse la distancia señalada en bases. Por lo anterior se rechaza la observación y se mantienen las bases.

**Observación 10 (4): Rotura y Reposición de Pavimento. Criterios Generales en Capítulo 4. Punto 4.3. Página 28.**

Contenido de las Bases:

*“Será materia de los estudios, determinar el costo que representa la rotura y reposición de pavimentos en redes, arranques y uniones domiciliarias, existentes al año base, para lo cual se deberá determinar que parte de esta infraestructura debe considerarse para efectos de determinar el costo de rotura y reposición.*

*Adicionalmente se deberá considerar que el crecimiento de las redes, arranques y uniones domiciliarias, entre el año base y al autofinanciamiento, no estarán afectas a rotura y reposición de pavimentos.”*

**Solicitud:**

Se solicita que las Bases establezcan como red, arranques y uniones domiciliarias afecta a rotura y reposición de pavimentos las del autofinanciamiento.

**Respuesta**

Se rechaza la observación.

**Fundamento**

Se aclara que el sentido y alcance de lo indicado en las bases, en el primer párrafo del punto 7.1. Criterios Generales, cuando se señala: “Será materia de los estudios, determinar el costo que representa la rotura y reposición de pavimentos en redes, conducciones, arranques y uniones domiciliarias, existentes al año base, para lo cual se deberá determinar que parte de esta infraestructura debe considerarse para efectos de determinar el costo de rotura y reposición”; es que será parte de los estudios tarifarios justificar fundadamente si corresponde o no reconocer la incorporación de este ítem en el costo total de largo plazo y las tarifas de agua potable y alcantarillado. Así también, una vez resuelta su inclusión, los estudios tarifarios deberán resolver como determinar e incorporar su costo en el cálculo del costo total de largo plazo neto.

Cabe señalar que los métodos expuestos en las bases se restringen al ámbito de la determinación del costo. La aclaración anterior es válida para todas las observaciones formuladas al capítulo 7 de las Bases, “Rotura y reposición de pavimentos”.

La empresa modelo no enfrentará pavimento al instalar redes, arranques y UD proyectadas entre el año base y el autofinanciamiento.

**Observación 11 (5): Rotura y Reposición de Pavimento. Criterios Generales. Capítulo 4. Punto.4.3. letra c) Página 29.**

**Contenido de las Bases:**

*“c) La empresa modelo considerará las actividades de coordinación con otros servicios, públicos o privados, que impliquen evitar la componente de costo asociada a rotura y reposición de pavimentos durante la instalación de tuberías de redes de distribución y recolección. Sin embargo, si la empresa no ha efectuado ninguna obra en coordinación con otros servicios, ello deberá declararlo junto con la entrega de información (Art. 5).*

*Se incluyen dentro de esta categoría aquellos proyectos de extensión o reposición de tuberías de distribución y/o recolección realizados en coordinación con autopistas concesionadas, vías licitadas o cualquier obra de reparación o reposición de pavimento realizadas por otras instituciones o empresas durante los últimos 5 años, los cuales deberán ser informados a esta Superintendencia, indicando características de las obras*

*realizadas (descripción general del proyecto, extensión o reposición, longitud total, diámetro de tuberías, material, longitud en coordinación, etc.), durante el período de envío de la información establecido en las presentes bases.”*

**Solicitud:**

- Se solicita que se eliminen los párrafos citados.
- En subsidio, se solicita eliminar el requerimiento de información y que sean los propios estudios los encargados de determinar el nivel de coordinación de servicios públicos admisibles de incorporar en la empresa modelo.

**Respuesta**

Se rechaza la observación

**Fundamento**

Con relación a la razonabilidad de estos criterios generales, se trata de criterios sustentados en las prácticas comunes de ingeniería sanitaria. En consecuencia, la regla probatoria en la materia es precisamente que la empresa entregue argumentación fundada en el sentido de que no son prácticas eficientes dentro de la actividad de análisis. En la materia, la empresa solo emitió meras opiniones.

Se reitera lo señalado en la Respuesta a Capítulo II respecto de las potestades de esta SISS en materia de Bases y el fin de eficiencia que debe garantizar la fijación de tarifas. Adicionalmente, se reitera que el derecho de elaborar estudios tarifarios y, eventualmente, formular discrepancias supone sujeción estricta a las Bases. De esta manera, se garantiza que los estudios no se desvíen de la finalidad de eficiencia ordenada por ley en esta materia. En consecuencia, la instancia para debatir los parámetros técnicos es precisamente la etapa de definición de bases, debiendo la empresa precisar cómo el parámetro técnico contenido en dicho documento se aparta del concepto de eficiencia, fundamentado al efecto en antecedentes fidedignos.

Si la empresa no ha efectuado ninguna obra en coordinación con otros servicios ello deberá declararlo junto con la entrega de información (Art. 5)

**Observación 12 (6): Rotura y reposición de pavimentos en redes de distribución y recolección en Capítulo 4. Punto 4.3. Página 29.**

**Contenido de las Bases:**

*“Para la estimación de la rotura y reposición de pavimento en redes de distribución y de recolección, (se excluyen las conducciones) deberán considerarse los siguientes criterios:”*

**Solicitud:**

Se solicita que las Bases incluyan dentro de la estimación de la rotura y reposición de pavimentos el trazado de las conducciones de agua potable y aguas servidas.

**Respuesta**

Se acepta lo solicitado.

Se acepta la observación de la empresa. Se modificará la redacción de las bases agregando el siguiente párrafo:

“Para la estimación de rotura y reposición de pavimentos en conducciones, la empresa deberá entregar un plano de planta, indicando en este el levantamiento detallado de perfiles, utilizando para ello la tipificación según los formatos establecidos en el punto 8 del Anexo N° 5, para todas y cada una de las calles por las cuales se emplacen las conducciones a las cuales se les estimará costo por rotura y reposición de pavimentos, indicando en cada perfil la ubicación de la conducción.

Aquellos trazados de conducciones que no sean informados según la mención anterior, se considerará que no poseen costos por rotura y reposición de pavimentos.”

Se recuerda al prestador que las conducciones eventualmente afectas a rotura y reposición de pavimentos deben estar claramente identificadas en las tablas correspondientes presentes en el Anexo N° 5”

**Observación 13 (7): Servidumbres. Capítulo 7. Punto 7.3.1. Página 36.**Contenido de las Bases:

*“En caso de no encontrarse debidamente regularizada la servidumbre, esta se considerará con costo cero”*

Solicitud:

Se solicita no aplicar el criterio de valorización igual a cero cuando la servidumbre no este regularizada.

**Respuesta**

Se acepta parcialmente lo solicitado por la empresa.

**Fundamento**

La empresa modelo no considerará valor alguno para servidumbres que no estén regularizadas, ya que dichas servidumbres al no estar inscritas, legalmente no existen. Si la empresa no logra certificar que es propietaria legal y en derecho de una servidumbre, se asume que no ha cancelado por ella valor alguno.

Al ser esta una indemnización, no existe un mercado para valorizar las servidumbres, por lo tanto, sólo se valorizarán las servidumbres debidamente regularizadas ante el Conservador de bienes raíces.

Se aclara que no disponer del valor efectivamente cancelado, cuando una servidumbre está debidamente inscrita y regularizada, es cuando no es posible obtener el valor de la respectiva inscripción en el respectivo Conservador de Bienes Raíces. Los valores cancelados deben ser informados por la empresa para el 100% de las servidumbres para las que la empresa dispone del título, caso contrario, se asumirá costo histórico igual a 0. Se entenderá como valor cancelado a montos distintos de cero, ya que esta superintendencia no considera valorizar servidumbres que no hayan sido efectivamente pagadas por la empresa.

Respecto de la determinación del costo de las servidumbres para las que se dispone del título respectivo, se modificarán las bases en el sentido que los estudios establecerán su costo, pudiendo este ser un porcentaje del costo de mercado, o bien el costo histórico, el que debe ser informado por la empresa

Se modifica el último párrafo de las bases en el punto 9.2.9. quedando de la siguiente manera:

“En la determinación del costo de inversión en servidumbres regularizadas, para aquellas que no se informe el valor efectivamente cancelado o este sea cero, serán consideradas con costo cero. En aquellas que se informe el valor efectivamente cancelado y este sea distinto de cero, en los estudios se deberá establecer si se considera como costo, el efectivamente cancelado, o bien un porcentaje del costo de mercado.”

#### **Observación 14 (8): 7.3.1 Valorización de terrenos y servidumbre. Página 36.**

##### Contenido de las Bases:

Las Bases establecen que *“el precio de mercado (\$/m<sup>2</sup>) estará definido por las condiciones de superficie, emplazamiento y características de equipamiento urbano del terreno en estudio”*.

##### Solicitud:

- Se solicita agregar una definición de lo que se entiende por equipamiento urbano.
- Se solicita agregar como condicionante del precio del terreno, la constructibilidad determinada por instrumentos de planificación urbana existentes.

##### **Respuesta**

Se aclara lo establecido en Bases.

**Fundamento**

Por equipamiento urbano se entiende entre otras cosas la ubicación del terreno y su entorno en términos de grado de desarrollo urbano del sector, como cercanía de centros comerciales, supermercados, oficinas, parques, centros de educación, etc.

El plano regulador y sus implicancias en términos de planificación urbana es una variable clave para poder valorizar los recintos.

**Observación 15 (9): Capital de Trabajo. Capítulo 7. Punto 7.3.3. Página 37.**

Contenido de las Bases:

*“En la determinación de la inversión en capital de trabajo para la normal operación de la empresa modelo, se deberá considerar como tal el monto resultante de provisionar los costos de operación, administración y ventas por un periodo asociado con el desfase (PD) entre el proceso de facturación y cobro (PFC) y el periodo medio de pago a los proveedores (PMP)”*

Solicitud:

Se solicita cambiar la frase “provisionar los costos de operación, administración y ventas” por “provisionar los ingresos”.

**Respuesta:**

Se rechaza lo solicitado por la empresa.

**Fundamento**

Se aclara que conceptualmente el capital de trabajo busca financiar los desembolsos requeridos para la explotación de la empresa modelo y en ningún caso solventar “ingresos”.

**Observación 16 (10): Exclusión de los costos de recuperación del IVA. Capítulo 7. Punto 7.4.2. Página 38.**

Contenido de las Bases:

*“Los costos se determinarán sin incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA).”*

Solicitud:

Se solicita que las Bases señalen que cada estudio tarifario podrá incorporar el costo de oportunidad del capital relativo a la recuperación del IVA.

**Respuesta**

Se rechaza lo solicitado por la empresa.

**Fundamento**

Lo planteado por la empresa resulta improcedente por cuanto la consideración de los costos financieros de los remanentes del IVA crédito corresponde a una situación utópica y subjetiva que distorsiona las condiciones de eficiencia en las que debe operar la empresa modelo, y por ende, el mercado sanitario.

Más aún, suponer que la empresa modelo enfrentará un costo financiero por el remanente del IVA por la reposición de todas las obras es una idealización sin un sustento práctico, y que además, da cuenta de una planificación financiera y tributaria ineficiente, desconociendo toda lógica existente, en la ejecución y construcción de las obras.

Por otra parte, esta idealización atenta contra los principios de eficiencia, factibilidad y realismo exigidos a la empresa modelo por la legislación del sector. En el Artículo 27 del Reglamento se establece que: “Se entenderá por empresa modelo, una empresa prestadora de servicios sanitarios diseñada con el objeto de proporcionar en forma eficiente los servicios requeridos por la población, considerando la normativa vigente y las restricciones geográficas, demográficas y tecnológicas en las cuales deberá enmarcar su operación”.

Con la definición de la empresa modelo, la normativa previó y tuvo en consideración su factibilidad, es decir, la posibilidad de que las empresas reales puedan alcanzar la optimización o eficiencia exigidas a la empresa modelo en el largo plazo.

**Observación 17 (11): Utilización de Depreciación Acelerada. Capítulo 7. Punto 7.4.3. Página 38.**

Contenido de las Bases:

*“El cálculo de la depreciación requerida para considerar los efectos tributarios deberá considerar una tasa de depreciación lineal acelerada, es decir, tomando en cuenta 1/3 (un tercio) de la vida útil contable correspondiente a cada ítem de inversión, de acuerdo a las disposiciones establecidas para tales efectos por el Servicio de Impuestos Internos (SII).”*

Solicitud:

Se solicita que, en caso de rechazar la Observación 16 (10), las Bases señalen que, por consistencia, tampoco corresponderá considerar depreciación acelerada de activos.

**Respuesta**

Se rechaza lo solicitado por la empresa.

**Fundamento**

La diferencia entre ambas discrepancias es que los impuestos a las utilidades (t) están explícitamente en las fórmulas reglamentarias, mientras que el IVA no. De acuerdo al artículo 13 del DFL/70, las bases deben fijar los criterios de optimización aplicables a la empresa modelo. Desde el punto de vista de la empresa modelo, es eficiente considerar el

postergar el pago de impuestos, ya que eso generará una menor necesidad de financiamiento en valor presente.

**Observación 18: Fija Índices para el Polinomio de Indexación, Capítulo 9. Página 39.**

Contenido de las Bases:

*“Los índices a utilizar corresponden a los siguientes:*

- *Índice de Precios al Consumidor (IPC): publicado por el INE (o el que este instituto señale como su continuador).*
- *Índice de Precios al Por Mayor de Productos Nacionales Categoría Industrias Manufactureras (IPMNI): publicado por el INE (o el que este instituto señale como su continuador).*
- *Índice de Precios al Por Mayor de Productos Importados Categoría Industrias Manufactureras (IPMII): publicado por el INE (o el que este instituto señale como su continuador).”*

Solicitud:

Se solicita eliminar o modificar el párrafo citado de modo que se reconozca el derecho que la Ley concede al prestador de considerar cualquier índice de precios informado por el Instituto Nacional de Estadísticas u otros informados por instituciones de reconocido prestigio. No corresponde a la Superintendencia determinar antes del intercambio de estudios los índices a utilizar.

**Respuesta:**

Se rechaza la observación y se mantiene redacción de las bases.

**Fundamentos**

Las bases señalan los índices más convenientes de considerar para la definición del indexador. El reglamento no especifica que cada ítem de costo deba utilizar el índice correspondiente más apropiado para ello, sino más bien, que la estructura de costos de la empresa se vea reflejada en función de los precios de los principales insumos, y en eso los índices propuestos son recomendables y ajustados a derecho, permitiendo generar fórmulas de indexación en las que las variables independientes no tienen correlación entre ellas.

La determinación del índice no sólo tiene que ver con cuáles son los índices particulares que conforman la canasta de índices a utilizar, sino que, de modo especialmente determinante, con la ponderación que se le otorgue a cada uno. De acuerdo a esto, el requerimiento de utilizar los índices indicados en las bases, ciertamente no constituye una violación al reglamento, toda vez que el indexador propio se determinará necesariamente en el estudio de costos ya que la ponderación relativa de cada índice utilizado en su confección será recién determinada en esa instancia.

Esta Superintendencia pretende lograr una agrupación de los distintos ítems tal que, aquéllos cuyos precios estén altamente correlacionados, se agrupen en un índice en

común, de modo que, por un lado, se simplifique el polinomio a utilizar, y por el otro, se evite que se multipliquen los efectos de las variaciones.

Otro interés de esta Superintendencia, es mantener cierta estabilidad de los precios (esto es, minimizar la volatilidad de ellos), lo que se consigue con un agrupamiento mayor de ítems. La calidad y confiabilidad estadística, de índices más agregados, como lo son el IPMN y el IPMI, es mayor que la de los índices más desagregados. De la misma manera, el error de estimación de la muestra, y el coeficiente de variación de la muestra es mayor en índices más desagregados que en índices agregados.

A manera de muestra, el error de estimación máximo con que el INE trabaja en el IPM es de un 10%, lo que implica que el error de estimación de la muestra *debe disminuir* a medida que incrementamos el nivel de agregación en la canasta.

Finalmente, es importante para esta Superintendencia mantener cierta homogeneidad en la reajustabilidad de los cargos tarifarios producto de la indexación, entre las distintas empresas, de manera que todos los polinomios de indexación estén compuestos por los mismos índices de precios. De esta forma, la reajustabilidad de las tarifas de las diferentes empresas del sector se origina por la variación de los mismos índices de precios, logrando así una mayor estabilidad y homogeneidad, haciendo más comparables los reajustes producidos por la indexación.

#### **Observación 19 (12): Aportes de terceros en obras generales. Anexo 2. Punto 2.4. Página 4.**

##### Contenido de las Bases:

*“Se considerará como aportes de terceros en obras generales, aquellas obras distintas de redes que fueron aportadas por terceros y que son consistentes con la empresa modelo. Para este efecto la empresa deberá informar el catastro de todas las obras generales aportadas por terceros (ya sea aportada como obra ó en dinero) que históricamente ha recibido, según detalle indicado en Tabla 5.20 y Tabla 5.21 del Anexo 5 de las presentes bases. Las características de las obras generales aportadas deberán informarse de acuerdo al mismo requerimiento de información que se establece para el catastro de infraestructura establecido en el Anexo 5 de las presentes bases, entregando un archivo único independiente con dicho catastro, con una tabla independiente para cada tipo de obra, y que se deberá denominar “Detalle Obras Generales Aportadas por Terceros”.”*

##### Solicitud:

Se solicita eliminar de las Bases estos descuentos por aportes de terceros a obras generales.

##### **Respuesta**

Se rechaza lo solicitado

##### **Fundamento**

El artículo 23 del DFL. MOP N° 70/88 no es define ni enumera taxativamente la expresión aportes de terceros. En efecto, las obras indicadas en el referido artículo 23 como aportadas por terceros no son excluyentes y pueden existir otras obras que deben ser tratadas como tales. El espíritu de la Ley al descontar la rentabilidad de las obras aportadas por terceros, es que la empresa no incluya en las tarifas las obras que han realizado y financiado los usuarios. No debe existir un doble pago por parte del usuario. En ese sentido corresponde incluir como obras aportadas por terceros, los proyectos que han sido financiados por el PMB, Fondos sectoriales, Fondos municipales, FNDR, u otros, ya que son obras que en forma indirecta o directa también han financiado los usuarios, por la vía de los impuestos u otros. De esta forma se dará al consumidor garantía de que la empresa prestadora de servicios no rentará sobre inversiones que no sean propias, pero sí otorgará a la empresa sanitaria, la anualidad que permita la reposición de estos activos en el largo plazo, esto es, lo afirmado no contradice el autofinanciamiento garantizado a la empresa.

**Observación 20 (13): Obras financiadas por el FNDR. Anexo 2. Punto 2.5. Páginas 4 y 5.**

Contenido de las Bases:

*“Las obras financiadas con aportes del fondo nacional de desarrollo regional (FNDR) adquirirán la calidad de aportes de terceros, a menos que la empresa demuestre que existe un convenio entre el Gobierno Regional y la empresa sanitaria en el que se transfiere a título oneroso el dominio de las obras o bienes financiados por el FNDR a la empresa. Se considerará como fuente de información, para este efecto, aquella entregada por el Gobierno Regional.*

*Para el caso de redes de distribución y redes de recolección, la empresa deberá informar las obras financiadas con aportes del FNDR que adquieren la calidad de aportes de terceros, en las Tablas 5.16 y 5.18 para el período 2004-2008 para lo cual se deberá incluir en la celda “tipo de financiamiento” la sigla “FNDR”, y en las Tablas 5.22 y 5.23 para aquellas hasta el 2004 inclusive, indicando en este caso si fueron o no ya consideradas formando parte del stock base final de aportes de terceros a diciembre de 2004, indicando en el campo estado “Sí”, en el caso que ya fueron incluidas, y “No” en caso contrario. Estas últimas (aquellas con campo estado =“No”), se deberán adicionar al stock base final de aportes de terceros determinado en el punto 2.2.2.2.*

*Para el caso de obras generales aportadas por terceros con financiamiento del FNDR, estas se deberán informar en Tabla 5.20 o Tabla 5.21 según se trate de aportes en obras o aportes monetarios respectivamente, destacando en la columna “tipo de financiamiento” la sigla FNDR.”*

Solicitud:

Se solicita no descontar los aportes del FNDR que no correspondan a la infraestructura modelada.

**Respuesta**

Se rechaza lo solicitado

## **Fundamento**

Se aclara la observación realizada por la empresa. Aquellas obras que efectivamente tuvieron aporte del estado y hoy se encuentran utilizando otras tecnologías o soluciones, se deberá considerar como AT todas aquellas partidas de costos que aún existen en la obra, como por ejemplo los terrenos, u otras partidas de costos.

## **Observación 21 (14): Determinación del Valor del agua cruda. Anexo 3. Punto 3.2. Página 1.**

### Contenido de las Bases:

*“La empresa deberá entregar toda la información, validada por la DGA, respecto a la imposibilidad de obtener derechos de la DGA. En caso que no entregue esta información fidedigna dentro el plazo dispuesto en el artículo 5 del reglamento, valdrá la información que recolecte la Superintendencia respecto a cada una de las fuentes de abastecimiento.”*

### Solicitud:

Se solicita cambiar el párrafo permitiendo que la empresa entregue toda la información que disponga respecto a la imposibilidad de obtener derechos de la DGA dentro el plazo dispuesto en el artículo 5 del reglamento, y que la SISS solicite oficialmente a la DGA la validación o rechazo de la información entregada así como sus complementos.

### **Respuesta**

Se rechaza lo solicitado.

### **Fundamentos**

La DGA es el único organismo competente en materia de pronunciarse respecto a la disponibilidad de derechos de agua en una determinada fuente o acuífero, este pronunciamiento se basa en sus propios análisis y estudios de la situación por lo que no podría pronunciarse en base a estudios de terceros ni menos aún validar dicha información sin antes haber realizado los suyos. Por tanto dicho párrafo se refiere a aquellas situaciones en que la empresa disponga de información previa sobre algún pronunciamiento de la DGA de la disponibilidad de derechos que estén en cuestión, por ejemplo la Respuesta de la DGA a solicitudes concretas de derechos de agua en las fuentes o acuíferos de interés.

Es preciso agregar además que no se entiende el fundamento en que se basa la observación de la empresa que se refiere a introducir sesgos sistemáticos, respecto del cual no hay mayor desarrollo en el planteamiento de la empresa. Sin embargo y para precisar y aclarar el posible sentido de este, acudimos a su definición:

“Un sesgo es un error que aparece en los resultados de un estudio debido a factores que dependen de la recolección, análisis, interpretación, publicación o revisión de los datos que pueden conducir a conclusiones que son sistemáticamente diferentes de la verdad o incorrectas acerca de los objetivos de una investigación. Este error puede ser sistemático o no, y es diferente al error aleatorio.” (Wikipedia)

Suponiendo que este es el sentido de la observación no podemos sino descartar de plano este fundamento por cuanto el sentido del párrafo observado es precisamente incorporar toda la información que se disponga para evaluar la disponibilidad de derechos de agua, abriendo la posibilidad que la empresa aporte los antecedentes que disponga, a los que se le ha puesto el requisito, como es lógico, de estar respaldado por el organismo competente en esta materia, la DGA.

**Observación 22 (15): Otras Prestaciones. Tipificación de corte y reposición. Anexo 8. Punto 8.1.1. Página 1.**

Contenido de las Bases:

*“Los valores a cobrar por concepto de corte y reposición del suministro a usuarios morosos dependerán del tipo de instancia:*

- *Visita por Corte: Opera cuando el prestador concurriendo al domicilio en mora, le concede último plazo de pago de a lo menos 3 días.*
- *Primera instancia: Corte en llave de paso.*
- *Segunda instancia: Corte con retiro de pieza en llave de paso o instalando un dispositivo especial de bloqueo de la llave de paso, o utilizando obturador u otro mecanismo”.*

Solicitud:

Se solicita incorporar el corte de tercera instancia, que es el sistema que asegura el corte efectivo de suministro por parte del prestador.

**Respuesta**

Se rechaza lo solicitado

**Fundamento**

La situación planteada por la empresa deberá contemplar una solución judicial en esta instancia.

**Observación 23 (16): Otras Prestaciones. Actividades incorporadas en tarifas. Anexo 8. Punto.8.1.2. Página 1.**

Contenido de las Bases:

*“En las tarifas por corte y reposición se consideran los costos correspondientes a las actividades ejecutadas en las acciones de corte y reposición, incluyendo la Visita por Corte, sin considerar las actividades previas.....ni los costos administrativos”*

Solicitud:

Se solicita incluir como parte del costo incluido en tarifas, todos los gastos por el respaldo de la acción de corte y reposición.

**Respuesta**

Se rechaza lo solicitado

**Fundamento**

La empresa no está obligada a respaldar la acción de corte y reposición mediante fotografías, como lo indica erróneamente en su observación, en consecuencia se rechaza lo solicitado