



Reglamentación Sanitaria

Manual de inducción Oficina de Atención a Clientes

Objetivos

- Conocer la Legislación que rige al sector sanitario tanto en los derechos como en las obligaciones frente a los clientes.
- Conocer los atributos básicos del nivel y calidad de las atenciones que debe cumplir la Empresa.
- Conocer los criterios asociados para la fijación de tarifas tanto para su cálculo como para su aplicación.



Tabla de Contenidos

1. Decreto N°382 y 1199
2. Decreto N°453 del MOP/89
3. Decreto N°121 del MOP/91
4. Documentos de Consulta

3

1. Decreto N°382 y 1199

LEY GENERAL DE SERVICIOS SANITARIOS

Y

**NORMAS SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS
USUARIOS DE ESTOS SERVICIOS**

4



Decreto N°382 y 1199 (Cont ...)

¿De qué trata el contenido ?

Este reglamento define en términos generales las obligaciones y derechos, tanto de la Empresa como del cliente, transformándose de esta forma en las “cláusulas del contrato que existe entre la Empresa y el cliente” con relación a la prestación del servicio.

5

Decreto N°382 y 1199 (Cont ...)

Definiciones

Cliente:

“Es la persona natural o jurídica que habita o reside en el inmueble que recibe el servicio, cualquiera sea el título para habitar o residir en él”

Conexión (empalme)a la Red Pública:

“Todo propietario de inmueble urbano edificado con frente a una red pública, deberá instalar a su costa el arranque y la unión domiciliaria, dentro de un plazo de 6 meses y de 1 año respectivamente. De lo contrario, podrán ser clausurados por la autoridad sanitaria, de oficio o a petición de la empresa.” (ART 39 DFL MOP 382)

6

Decreto N°382 y 1199 (Cont...)

Definiciones (Cont...)

Comienzo de Relación Empresa-Cliente:

La relación entre las partes se entenderá desde que la Empresa entregue el certificado de Instalación de Agua potable y Alcantarillado (dotación). (Art. 92 DS MOP 1199).

Responsabilidad del Propietario del Inmueble:

Cualquiera sea la persona del Cliente o el título en virtud del cual ocupe la propiedad, subsistirá a su respecto la relación con la Empresa. No obstante el propietario del inmueble quedará obligado al pago de las sumas adeudadas, a menos que, de acuerdo al art. 14° de la Ley 18.101, notifique a la Empresa de la demanda que hubiera interpuesto en contra del arrendatario.

7

Decreto N°382 y 1199 (Cont...)

Definiciones (Cont...)

No discriminación de Tarifas (Art. 56 DFL MOP 382):

No existe gratuidad de servicios, salvo las establecidas en conformidad a la ley, y las otorgadas por los servicios particulares concedidos a sus usuarios sin distinción o discriminación alguna o a expensas del propio concesionario. Este decreto plantea la tarifa como la obligación de cobrar por los servicios prestados conforme a las tarifas fijadas según el D.F.L N°70

8

Decreto N°382 y 1199 (Cont ...)

Definiciones (Cont ...)

Cobro sin existir consumo (Art 107 DS MOP 1199):

Los inmuebles que no hubieren tenido consumo pagarán, mientras se mantenga la conexión, la tarifa mínima o cargo fijo.

Artículo 7° DFL MOP N°70/88

El cargo fijo periódico será igual para todos los Clientes del prestador y considerará únicamente aquellos costos del servicio que no dependen del volumen consumido o descargado.

Decreto N°382 y 1199 (Cont ...)

Obligaciones de la Empresa

Proporcionar agua de buena calidad en cantidad suficiente.

Continuidad en el suministro.

Proporcionar ininterrumpidamente el servicio de evacuación de aguas servidas.

Formular periódicamente el cobro de las sumas adeudadas por el Cliente, mediante la emisión del documento de cobro, el que se hará llegar dentro de los 5 días hábiles posteriores a la fecha de emisión del documento.

Decreto N°382 y 1199(Cont ...)

Obligaciones de la Empresa (Cont ...)

Mantener Oficinas para la atención de los Clientes y Recaudación.

El usuario podrá solicitar al prestador la verificación del correcto funcionamiento del medidor en uso. Si de esta verificación resultare un porcentaje de error relativo mayor a lo estipulado por la legislación, el prestador deberá soportar el costo de la verificación, reemplazar el medidor y restituir lo cobrado en exceso, para lo cual se aplicará el porcentaje de error detectado sobre dicho porcentaje a los consumos de los seis meses anteriores a la solicitud de verificación y a los que hubiere en tanto el prestador no reemplace el medidor defectuoso.

11

Decreto N°382 y 1199(Cont ...)

Obligaciones de la Empresa (Cont ...)

Reponer el servicio a más tardar el día hábil siguiente de registrado el pago o regularizado la situación del servicio (siempre que el pago se efectuó antes de las 15 horas del día que precede al corte).

Mantener y reparar el arranque de agua potable hasta la segunda llave de paso inclusive y la U.D.

12

Decreto N°382 y 1199(Cont ...)

Obligaciones de la Empresa (Cont ...)

Se deberá proveer, instalar y conservar el medidor sin cobro, salvo que los daños sean ajenos a la instalación o al uso corriente.

Atender oportunamente los reclamos realizados por los Clientes (plazo máximo de diez días hábiles).

13

Decreto N°382 y 1199(Cont ...)

Obligaciones del Cliente

Pagar las sumas adeudadas.

Usar correctamente las instalaciones domiciliarias.

Mantener y reparar las instalaciones domiciliarias interiores.

Adoptar las medidas para evitar daños al medidor de agua potable (al interior de la propiedad o en los espacios comunes en caso de copropiedad)

Comunicar oportunamente a la Empresa los desperfectos u obstrucciones de sus U.D. y arranques conectados a las instalaciones domiciliarias dentro de su inmueble.

14

Decreto N°382 y 1199(Cont ...)

Obligaciones del Cliente (Cont ...)

Responder por los daños y/u obstrucciones del arranque, de la U.D. y las redes respectivas que provengan del mal uso de sus instalaciones.

Instalar el medidor en un lugar adecuado para su fácil lectura, mantenerlo debidamente protegido y permitir su lectura por el personal de la Empresa que se identifiquen como tales.

15

Decreto N°382 y 1199(Cont ...)

Obligaciones del Cliente (Cont ...)

Permitir al personal designado por el prestador a tomar lectura, revisar, reparar o reemplazar el medidor (lo mismo para la UD)

Requerir el documento de cobro pendiente en los Centros de Atención Clientes, cuando no la hubiere recibido.

Verificar los valores contenidos en los documentos de cobro, se entiende su conformidad si no hubiera presentado reclamo dentro los 120 días posteriores a la fecha de vencimiento.

16



Decreto N°382 y 1199 (Cont ...)

Suspensión y Reposición del Servicio (Cont ...)

La interrupción del servicio **no** podrá ser solicitada por el dueño de la propiedad en contra del deudor moroso actual ocupante de la propiedad (no está normado, la legislación solo estipula cortes por deudas).

Si la suspensión del servicio se mantuviere ininterrumpidamente por seis meses, la empresa deberá dar cuenta a la autoridad sanitaria para que proceda a la clausura del inmueble. (Art. 38 DFL MOP 382)

19

Decreto N°382 y 1199 (Cont ...)

Cobranza, Reajustes e Intereses (Art 35 letra c DFL MOP 382)

Para efectuar el cobro a un deudor moroso, la Empresa podrá establecer una comisión de cobranza, la que no puede exceder al 20% de la deuda.

20



Decreto N°382 y 1199 (Cont ...)

Las acciones destinadas a obtener servicios en forma fraudulenta, impedir o alterar en un medidor la correcta medición del consumo, serán sancionadas en los casos y la forma prevista en la Ley N°18.119.

Actualmente la política de regularización está tipificada de la siguiente manera (respuesta al Ord 2808 del 9 de Agosto de 2010):

Hurto: se multiplicará el promedio del lote y/o localidad por el tiempo máximo según tabla indicada.

Ilícito: se multiplicará el promedio del lote y/o localidad por el tiempo máximo según tabla indicada.

Además se aplicarán los siguientes cobros: Cargo por inspección y fotografía, Regularización técnica y Cambio de medidor cuando corresponda.

21

Decreto N°382 y 1199 (Cont ...)

Término del Servicio (Art 149 DS MOP 1199):

La empresa no está obligada a continuar prestando los servicios de agua potable y/o recolección de aguas servidas y podrá suspender su relación con el usuario, en los siguientes casos:

N ° 1 : Destrucción de la propiedad servida, por incendio, sismo u otra causa semejante; desde el día primero del mes siguiente de aquél en que el usuario comunique el hecho a la empresa o que ésta lo constate.

22



Decreto N°382 y 1199 (Cont ...)

Término del Servicio (cont...):

N ° 2 : Demolición del inmueble servido, desde el día primero del mes siguiente de aquél en que el usuario presente a la empresa el permiso municipal correspondiente.

N ° 3 : Clausura del inmueble servido, dispuesta por la autoridad sanitaria competente, desde la fecha de vigencia de la orden respectiva.

N ° 4 : La suspensión ininterrumpida del servicio por más de 6 meses, por no pago de los servicios tarifados.

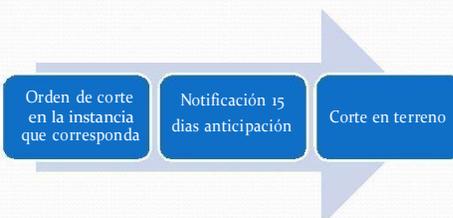
N ° 5 : La autorreposición del servicio, debidamente comprobado y reiterado, así como la manipulación del instrumento de medición

23

Ciclo de Facturación



Ciclo de corte



24



2. Decreto N°453 del MOP/89

FIJACION DE TARIFAS DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

25

Decreto N°453 del MOP/89 (Cont...)

¿De qué trata el Contenido ?

Establece la fijación de Tarifas de servicios de Agua Potable y Alcantarillado, en cuanto a su procedimiento y proceso de cálculo.

Determina criterios asociados a los Aportes Financieros Reembolsables.

26



Decreto N°453 del MOP/89 (Cont...)

Proceso de Fijación Tarifaria

Antes de 12 meses de que se cumpla el plazo de vencimiento de las tarifas en vigencia, la SISS informará a través del diario oficial que se encuentran a disposición del público y de los prestadores las bases para determinar las formulas tarifarias del periodo siguiente.

En no más de 60 días, la prestadora o quienes tengan fines comprometidos harán llegar las observaciones.

En no más de 30 días, se harán llegar los antecedentes para el cálculo de la tarifa.

Antes de 5 meses, la SISS hará llegar al prestador los resultados de la fijación tarifaria (el mismo tiempo tienen las empresas para entregar sus resultados).

El prestador tendrá 30 días para presentar sus discrepancias.

De no llegar a acuerdo se llama a una "comisión de expertos". (15 días después de presentadas las discrepancias)

27

Decreto N°453 del MOP/89 (Cont...)

Conceptos Básicos:

La vigencia de las tarifas será de un período de 5 años, salvo que antes del término de este período exista acuerdo entre la SISS y el prestador para prorrogarlo por otro igual.

Las nuevas tarifas entrarán en vigencia al término del actual período tarifario. No obstante lo anterior los servicios continuarán facturándose conforme a las tarifas del período anterior, mientras no se publique el decreto que fija las tarifas del período siguiente.

28

Decreto N°453 del MOP/89 (Cont...)

Conceptos Básicos (Cont...):

Se entenderá por período punta los meses en que la demanda del sistema excede significativamente la demanda correspondiente a los meses de menor consumo.

Para efectos del cobro del consumo de alcantarillado, se considerará que el volumen descargado de aguas servidas es igual al volumen consumido de agua potable.

En casos de clientes con fuente propia de abastecimiento (pozos, punteras, etc.), se considerará que el volumen descargados de aguas servidas será igual a:

Caudal de la merced autorizada por 10 horas diarias de funcionamiento.

De acuerdo a mecanismos de control (medidor a la salida de la fuente por ejemplo), los que son aprobados por el prestador y de costo del cliente.

29

Decreto N°453 del MOP/89 (Cont...)

Conceptos Básicos (Cont...):

Los costos involucrados en las formulas tarifarias se estimarán en base a una **EMPRESA MODELO**, la que corresponde a una empresa prestadora de servicios sanitarios diseñada con el objeto de proporcionar en forma eficiente servicios sanitarios requeridos por la población, considerando la normativa y reglamentación vigente y las restricciones geográficas, demográficas y tecnológicas en las cuales deberá enmarcar su operación.

30



Decreto N°453 del MOP/89 (Cont ...)

Conceptos Básicos (Cont ...):

El cargo variable de sobreconsumo se aplicará al exceso de consumo durante los meses del periodo punta con respecto al consumo promedio de los meses del período no punta.

31

Decreto N°453 del MOP/89 (Cont ...)

Aportes Financieros Reembolsables (AFR):

Los Aportes Financieros Reembolsables para extensión y por capacidad constituyen una alternativa de financiamiento con que cuenta el prestador para la ejecución de las obras sanitarias de extensión y capacidad que, de acuerdo con la ley, le son de su cargo y costo.

La exigencia de los AFR debe hacerse valer únicamente al momento de emitir el correspondiente certificado de factibilidad.

32

3. Decreto N°121 Del MOP/91

REGLAMENTO DE CONCESIONES DE SERVICIOS PUBLICOS SANITARIOS

33

Decreto N°121 del MOP/91 (Cont...)

¿De qué trata el contenido ?

De la concesión para construir y explotar servicios públicos sanitarios (requisitos, solicitud de la concesión, publicación, regulación de la concesión).

Nivel de calidad de atención de usuarios.

Definiciones básicas.

34



Decreto N°121 del MOP/91 (Cont...)

De las Oficinas de Atención de Público

Debe existir una oficina a lo menos por cada comuna. Se exceptúa casos justificados en los que se pueda atender a más de una comuna con la existencia de una sola oficina.

Mantener infraestructura adecuada: espacio suficiente; sectores separados para pagos y reclamos o solicitudes.

Mantener información adecuada al cliente respecto de obligaciones y derechos, situación que será definida por la SISS.

35

Decreto N°121 del MOP/91 (Cont...)

De la Medición y Lectura

La medición del consumo se hará a través de medidores que registren el consumo de A.P.

El prestador deberá tener un Programa de Mantenimiento y recambio de medidores, que aseguren el cumplimiento de la norma técnica pertinente (la ley indica 10 años).

Si los medidores presentan mal funcionamiento, deterioro o detención, dichos defectos se considerarán de exclusiva responsabilidad del prestador. A excepción de actos dolosos o culposos de terceros o casos fortuitos o de fuerza mayor.

36



Decreto N°121 del MOP/91 (Cont...)

De la Medición y Lectura (Cont ...)

En edificios y otros conjuntos habitacionales que tengan una conexión única a la matriz pública de A.P., se debe incluir la instalación de un medidor remarcador para cada departamento, vivienda o local y un medidor general para registrar estos consumos y los consumos comunes.

Sin perjuicio de lo anterior, un propietario que forme parte de un edificio o conjunto residencial, podrá solicitar la medición y facturación en forma independiente a través de un medidor remarcador individual que instalará a su costa, junto con los medidores remarcadores que se precisen para el registro de los consumo comunes.

37

Decreto N°121 del MOP/91 (Cont...)

De la Facturación y Pago

Los documentos de cobro emitidos por las concesionarias incluirán solamente el cobro de los servicios de producción y distribución de A.P. y recolección de aguas servidas y las indicadas en las letras b), c), y d) del art 36 del D.F.L M.O.P N°382.

Las prestaciones distintas de las indicadas que puedan ser proporcionadas por dichos prestadores, sólo pueden ser incluidas en los respectivos documentos de cobro, previa autorización escrita y expresa del Cliente.

38



Decreto N°121 del MOP/91 (Cont ...)

De la Suspensión y Reposición del Servicio

Cumplida la fecha de vencimiento del plazo establecido para el pago del documento de cobro y previo aviso de 15 días, la concesionaria podrá suspender el servicio.

El aviso de suspensión deberá ser expreso en cuanto a los valores de corte y reposición del servicio.

39

Decreto N°121 del MOP/91

(Cont ...)

De las Consultas y Reclamos de Clientes

Toda consulta, solicitud o reclamo de los Clientes que se relacione con la prestación de los servicios debe ser debidamente atendida por la concesionaria, dando una respuesta rápida e informada.

El prestador deberá contar con procedimientos especiales para la atención de las consultas y/o reclamos.

El prestador deberá responder dentro de un plazo máximo de 10 días hábiles contados desde la fecha de su recepción.

40



Decreto N°121 del MOP/91 (Cont ...)

De las Consultas y Reclamos de los Clientes (Cont ...)

Cualquier persona podrá presentar un reclamo ante la SISS por la calidad de atención y prestación de los Clientes.

Los prestadores deberán establecer y mantener un sistema de registro de reclamos que permita su identificación y seguimiento conforme a lo que disponga la SISS.

41

Decreto N°121 del MOP/91 (Cont ...)

Atributos Básicos de la Prestación

El prestador deberá garantizar la continuidad del servicio, la que sólo podrá verse afectada por razones de fuerza mayor o debido a interrupciones, restricciones o racionamiento programados e imprescindibles para la prestación, los que serán comunicados al Cliente con 48 hrs. de anticipación.

Las interrupciones programadas inferiores a 15 hrs. No podrán realizarse entre las 06:00 y 15:00 hrs.

42



Decreto N°121 del MOP/91 (Cont ...)

Atributos Básicos de la Prestación (Cont ...)

Sin perjuicio de lo anterior un mismo cuartel no podrá verse afectado por más de una interrupción programada, en el período de un mes y por más de 6 interrupciones programadas en el período de un año.

El prestador deberá establecer un programa permanente de mantención preventiva de sus redes de alcantarillado, que garantice la continuidad del servicio.

43

Decreto N°121 del MOP/91 (Cont ...)

Definiciones Varias

Instalación Domiciliaria de A.P:

Las obras necesarias para dotar de este servicio a un inmueble desde la salida de la llave de paso colocada continuación del medidor o los sistemas propios de abastecimiento de A.P., hasta los artefactos.

Arranque de Agua Potable:

Es el tramo de la red pública de distribución, comprendido desde el punto de su conexión a la tubería de distribución, hasta la llave de paso colocada después del medidor inclusive.

44



Decreto N°121 del MOP/91 (Cont ...)

Definiciones Varias (Cont ...)

Unión Domiciliaria de Alcantarillado:

Es el tramo de la red pública de recolección comprendida desde su punto de empalme a la tubería de recolección, hasta la última cámara de inspección domiciliaria inclusive.

Redes Públicas de Distribución de A P:

Son aquellas instalaciones exigidas por la urbanización conforme a la Ley, inclusive los arranques de agua potable.

45

Decreto N°121 del MOP/91 (Cont ...)

Definiciones Varias (Cont ...)

Redes Públicas de Recolección de Agua Servidas:

Son aquellas instalaciones exigidas por la urbanización conforme a la Ley, incluyendo las uniones domiciliarias de alcantarillado.

Ultima Cámara Domiciliaria:

Es la cámara ubicada dentro de la propiedad del Cliente, que está más próxima al colector público de aguas servidas.

Programa de Desarrollo:

Es el Programa de inversiones para un horizonte de tiempo dado, cuyo objeto es permitir al prestador reponer, extender y ampliar sus instalaciones, a fin de responder a los requerimientos de la demanda del servicio.

46



Decreto N°121 del MOP/91 (Cont ...)

Definiciones Varias (Cont ...)

Zona de concesión o Territorio operacional:

Es el área geográfica delimitada, donde existe obligatoriedad de servicio para las concesionarias de distribución de agua potable y recolección de aguas servidas.

Certificado de factibilidad:

Es el documento formal emitido por las concesionarias de servicios sanitarios, mediante el cual asume la obligación de otorgar los servicios a un futuro Cliente.

47

4. Documentos de Consulta

DS M.O.P N°1199 de 2004.

Ley General de Servicios Sanitarios, D.F.L. MOP N°382 de 1988.

Reglamento de la Ley de Tarifas de los Servicios Sanitarios, D.S. MINECOM N°453 de 1990.

Reglamento de la Ley General de Servicios Sanitarios, D.S. MOP N°121 de 1991.

RIDAA - Aprueba Reglamento de Instalaciones Domiciliarias de Agua Potable y Alcantarillado, D.S. MOP N°50, 2003.

48

