PROYECTO DE LEY QUE ESTABLECE UN MECANISMO AUTOMÁTICO DE COMPENSACIONES POR CORTES DE SUMINISTRO DE SERVICIOS SANITARIOS CONTEMPLADOS EN EL DECRETO CON FUERZA DE LEY N°382, DE 1988, DEL MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS

FUNDAMENTOS.

El acceso al agua potable y a servicios sanitarios es un derecho esencial reconocido internacionalmente, estrechamente vinculado con la calidad de vida y la dignidad humana. En Chile, la regulación vigente presenta vacíos significativos respecto de los mecanismos de compensación para los usuarios que sufren interrupciones injustificadas en dichos servicios, una carencia que se ha hecho especialmente evidente tras las emergencias climatológicas que afectaron la zona centro-sur del país en 2024.

Lo anterior, pues en los eventos climatológicos que tuvieron lugar en agosto de 2024 que afectó el suministro eléctrico y sanitario de miles de familias de nuestro país no contaron con un mecanismo efectivo de compensación, pues la regulación de los servicios sanitarios en Chile no contempla actualmente un mecanismo específico que garantice compensaciones automáticas a los usuarios afectados por interrupciones en el suministro.

Así, ante esta ausencia, opera de manera supletoria el artículo 25 A del Decreto con Fuerza de Ley Nº3, que establece el texto refundido de la Ley Nº19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores. Este artículo otorga a los consumidores el derecho a recibir indemnizaciones automáticas en casos de cortes de servicios, siempre que no exista una regulación sectorial específica que contemple mecanismos compensatorios. Sin embargo, la aplicación de esta norma enfrenta serias dificultades interpretativas, dado que no detalla los procedimientos necesarios para su implementación en el ámbito sanitario. Esto genera incertidumbre entre los órganos fiscalizadores, las empresas concesionarias y los usuarios afectados, lo que agrava la sensación de desprotección frente a eventos críticos.

OFICINA
CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS
CHILE
16-01-2025
11:33
VIRTUAL

Consecuencias de las Emergencias Climatológicas de 2024

El año 2024 estuvo marcado por intensas lluvias y desbordes de ríos que afectaron gravemente a la zona centro-sur de Chile. Estos fenómenos provocaron interrupciones prolongadas en el suministro de agua potable y electricidad, dejando a miles de hogares, centros de salud y establecimientos educacionales sin acceso a servicios esenciales durante varios días. Las consecuencias de estas interrupciones incluyeron condiciones de insalubridad y vulnerabilidad social, evidenciando la fragilidad de la infraestructura crítica ante desastres naturales y la falta de un sistema de compensaciones que resarza los perjuicios ocasionados a los usuarios.

Esta situación llevó a la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) a evaluar una serie de medidas en materia de resguardo sanitario para las zonas afectadas, entre ellas el Plan de Suministro Alternativo, a través de camiones aljibe.

Sin embargo, no existió una resolución inmediata para los usuarios. Por ello, en respuesta a esta problemática, resulta fundamental implementar un marco regulatorio que contemple un mecanismo especial de compensaciones automáticas en el ámbito de los servicios sanitarios. Dicho mecanismo debe estar claramente definido en la normativa sectorial y permitir la aplicación inmediata de compensaciones a los usuarios afectados por interrupciones no justificadas. El reconocimiento expreso de este derecho en el Decreto con Fuerza de Ley Nº382 de la Ley General de Servicios Sanitarios es una medida urgente y necesaria para garantizar la protección de los consumidores. Además, las compensaciones deberán calcularse considerando la duración de la interrupción, su frecuencia y el número de usuarios afectados, asegurando que el resarcimiento sea proporcional a los daños sufridos.

Un sistema efectivo de compensaciones también debe incluir mecanismos que permitan a las empresas concesionarias realizar los abonos correspondientes de manera automática, incorporándolos en las facturaciones subsiguientes, teniendo la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) un rol clave en la supervisión de estas compensaciones, así como en la resolución de disputas entre usuarios y empresas.

OFICINA VIRTUAL
CHILE
16-01-2025
11:33

Asimismo, se debe establecerse un régimen de sanciones severas para las concesionarias que incumplan con estas disposiciones, junto con medidas de transparencia que permitan a los usuarios conocer y ejercer sus derechos de manera efectiva.

De allí que resulta absolutamente necesaria la implementación de un mecanismo de compensaciones automáticas en Chile, lo que requiere la modificación legislativa del Decreto con Fuerza de Ley Nº382 para incorporar esta normativa de manera clara y vinculante.

Todo lo anterior, pues un sistema de compensaciones automáticas garantizará que los usuarios reciban un resarcimiento justo y oportuno por las interrupciones en los servicios esenciales, incentivando a las empresas concesionarias a invertir en infraestructuras más resilientes y confiables. Además, mejorará la confianza en el sistema regulatorio y reducirá las controversias judiciales y administrativas derivadas de la falta de claridad en las normativas actuales.

IDEA MATRIZ.

Modificar el Decreto con Fuerza de Ley Nº382, del Ministerio de Obras Públicas, de 1989, Ley General de Servicios Sanitarios, con el objeto de establecer compensaciones por cortes de suministro de servicios sanitarios.

PROYECTO DE LEY

ARTÍCULO ÚNICO.- Incorpórase en el decreto con fuerza de ley Nº 382, del Ministerio de Obras Públicas, de 1989, Ley General de Servicios Sanitarios, el siguiente artículo 35 bis, nuevo:

"**Artículo 35 bis.-** Toda interrupción o suspensión del servicio de producción o distribución de agua potable, o del servicio de recolección o disposición de aguas

OFICINA VIRTUAL
CHILE
16-01-2025
11:33

servidas, que afecte parcial o íntegramente una o más áreas de la concesión, dará lugar a una compensación a los usuarios afectados por cada día de interrupción o suspensión, de cargo del respectivo concesionario, equivalente a diez veces el valor del servicio que fue interrumpido o suspendido, valorizado a la tarifa vigente que corresponda al momento de la respectiva interrupción o suspensión. Lo anterior, salvo que dicha interrupción o suspensión esté expresamente autorizada en la ley o derive de un evento de fuerza mayor debidamente calificado por la Superintendencia.

Se entenderá como un día de interrupción o suspensión cada vez que el servicio haya sido interrumpido o suspendido por diez horas continuas o más dentro de un período de veinticuatro horas contado a partir del inicio del evento. Si la interrupción o suspensión del servicio tuvo una duración inferior a diez horas, el cálculo indicado en el inciso anterior se hará de manera proporcional al tiempo de la interrupción o suspensión del servicio respectivo.

La compensación regulada en este artículo se efectuará inmediatamente por la correspondiente concesionaria, descontando las cantidades correspondientes en la facturación más próxima, sin perjuicio del derecho de la concesionaria a repetir en contra de terceros responsables.

El pago de la compensación correspondiente a los usuarios afectados no obsta a la aplicación de las sanciones que correspondan a la concesionaria responsable.

El incumplimiento de lo dispuesto en este artículo será sancionado de acuerdo con el artículo 55 de esta ley.”.

VÍCTOR PINO FUENTES
Diputado de la República

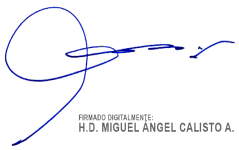
OFICINA CAMARA DE DIPUTADAS Y DIPUTADOS CHILE 16-01-2025 11:33 VIRTUAL



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. VÍCTOR PINO F.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JOANNA PÉREZ O.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. MIGUEL ÁNGEL CALISTO A.



FIRMADO DIGITALMENTE:
H.D. JORGE SAFFIRIO E.

