INFORME DE LA COMISIÓN DE OBRAS PÚBLICAS, recaído en el proyecto de ley, en segundo trámite constitucional, originado en Moción de los Honorables Diputados señores Roberto Delmastro y Carlos Vilches y de los ex Diputados señores Pedro Pablo Alvarez Salamanca, Pablo Galilea, José García, Arturo Longton, Osvaldo Palma y Baldo Prokurica, que dicta normas sobre compensaciones a usuarios de servicios de distribución de agua potable en caso de interrupciones o suspensiones no autorizadas o no comunicadas previamente a ellos.

BOLETÍN Nº 2.357-09.

HONORABLE SENADO:

Vuestra Comisión de Obras Públicas tiene el honor de presentaros su primer informe sobre el proyecto de ley de la referencia, en segundo trámite constitucional, iniciado en una Moción de los Honorables Diputados señores Roberto Delmastro y Carlos Vilches y de los ex Diputados señores Pedro Pablo Alvarez Salamanca, Pablo Galilea, José García, Arturo Longton, Osvaldo Palma y Baldo Prokurica.

No obstante que el proyecto de ley es de artículo único, vuestra Comisión lo discutió sólo en general, por considerar que contiene disposiciones que ameritan un mayor estudio y análisis y, en consecuencia, acordó proponer a la Sala que lo debata y estudie en estos mismos términos.

Hacemos presente que el 13 de julio de 2011, la Sala del Senado acordó a petición del Honorable Senador señor Prokurica, que este proyecto de ley fuera conocido por la Comisión de Obras Públicas y no por la Comisión de Economía, donde se encontraba radicado, petición que fue aprobada.

Asimismo hacemos presente, que la Comisión de Obras Públicas, con fecha 15 de junio de 2011, trató y aprobó el proyecto de ley, en primer trámite constitucional, originado en Moción del Honorable Senador señor Gómez, que establece compensación a usuarios por interrupción, restricción o racionamiento del suministro de agua potable (Boletín Nº 7.636-09), el que pasó a la Sala del Senado en sesión 31ª

ordinaria, de 6 de julio de 2011, acordándose volverlo a la Comisión de Obras Públicas, para un Nuevo Primer Informe.

Como el proyecto de ley en informe y el mencionado anteriormente versan sobre la misma materia, la Comisión los debatió en forma simultánea.

A una de las sesiones en que vuestra Comisión trató este proyecto de ley asistieron los Honorables Senadores señores José Antonio Gómez y Baldo Prokurica.

Durante la discusión de este proyecto de ley vuestra Comisión contó con la colaboración y participación del Ministro de Obras Públicas, señor Laurence Golborne; del Asesor Jurídico Legislativo del Ministro, señor Franco Devillaine; del Asesor del Ministro, señor Maximiliano Wild; de la Asesora Legislativa del Ministerio, señora Florencia Donoso; del Jefe de la División de Concesiones de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), señor Humberto Soto y del Asesor del Ministerio de Economía, señor Alejandro Arriagada.

Además fue invitada la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios (ANDESS A.G.). Concurriendo su Presidente Ejecutivo, señor Guillermo Pickering y el Gerente Legal de Aguas Andinas, señor Camilo Larraín.

- - - - - -

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Por una parte, imponer a las empresas concesionarias de servicios sanitarios la necesidad de tener que contar con la autorización de la Superintendencia de Servicios Sanitarios en forma previa a cualquier acción de ellas que afecte la continuidad del servicio y, por otra parte, establecer un procedimiento de compensación de tipo administrativo y no judicial, que opere en forma automática e inmediata, en beneficio de los usuarios de agua potable sujetos a regulación de precios, que se hayan visto afectados por interrupciones, restricciones y racionamientos que no hayan sido autorizados por la Superintendencia ni comunicados previamente a los usuarios, de cargo de la empresa concesionaria.

ANTECEDENTES

Para el debido estudio de esta iniciativa legal, se han tenido en consideración, entre otros, los siguientes:

I.- ANTECEDENTES JURÍDICOS

1.- Decreto con fuerza de ley Nº 382, de 21 de junio de 1989, del Ministerio de Obras Públicas, Ley General de Servicios Sanitarios.

1.1.- El Título III, que se refiere a la explotación de los servicios.

1.2.- El artículo 35, que establece que el prestador debe garantizar la continuidad y la calidad de los servicios, señalando que sólo podrán ser afectados por causa de fuerza mayor.

2.- La ley Nº18.410, que creó la Superintendencia de Electricidad y Combustible.

3.- **La ley Nº18.902**, que creó la Superintendencia de Servicios Sanitarios

4.- La ley Nº19.496, de protección de los derechos de los consumidores.

II.- ANTECEDENTES DE HECHO

La Moción señala que en la actualidad, los usuarios de empresas sanitarias se encuentran en indefensión jurídica frente a interrupciones o suspensiones en el servicio de agua potable, ya que no existen acciones legales expeditas para que éstos puedan hacer valer sus derechos.

En efecto, las personas afectadas para obtener una reparación al perjuicio que se les ha ocasionado, deben hoy litigar, partiendo por acreditar que el incumplimiento de la empresa es injustificado, vale decir, culpable; acto seguido, deben acreditar, conforme a las reglas generales, el perjuicio que se les ha ocasionado, probando su monto y, por último, en el evento de obtener una sentencia favorable, accionar para lograr el pago por parte de la empresa.

Tal situación jurídica y procesal, en la práctica inhibe cualquier acción de los particulares. El efecto práctico de lo anterior es que las empresas culpables y/o negligentes disfrutan de una cierta impunidad frente a sus clientes, toda vez que en los hechos sólo se hacen acreedoras a multas impuestas por las autoridades encargadas de la fiscalización.

En razón de lo antes expuesto, es necesario modificar la situación legal, para lo cual se sugiere incorporar, en la legislación aplicable a los servicios sanitarios, el mecanismo de compensaciones que recientemente fuera aprobado para las interrupciones de suministro por parte de las empresas eléctricas.

La modificación legal que se propone, constituye un aporte al perfeccionamiento del sistema sanitario, al regular de mejor forma las relaciones entre las empresas y sus clientes. Sin duda, su sola existencia impulsará a las empresas sanitarias a prestar un servicio ajustado a las exigencias legales ya que, en caso de incumplimiento, quedan expuestas a compensaciones a los usuarios.

ESTRUCTURA DEL PROYECTO

El proyecto se encuentra estructurado sobre la base de un artículo único que mediante dos numerales introduce modificaciones al DFL. N° 382, de 1989, del Ministerio de Obras Públicas, Ley General de Servicios Sanitarios, específicamente dentro de su título III, denominado “De la explotación de los servicios sanitarios”.

El primer numeral agrega, en el inciso segundo del artículo 35, un nuevo requisito para afectar la continuidad del servicio, cual es, que las interrupciones, restricciones y racionamientos, programados e imprescindibles para la prestación de éste, además de ser comunicadas, sean autorizadas por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, lo que supone que las empresas concesionarias proporcionen los antecedentes necesarios a ese ente fiscalizador y, necesariamente, obtengan una resolución favorable que les permita afectar la continuidad del servicio, ya sea para reparar una red dañada, para incorporar a algún nuevo cliente grande (como un loteo), etc.

El segundo numeral tiene por finalidad agregar un artículo 35 bis, nuevo, que establece el procedimiento de la compensación. El prestador del servicio pagará al usuario una cantidad equivalente al duplo del valor del agua potable no suministrada durante la interrupción o suspensión del mismo, la que se efectuará descontando los valores correspondientes en la factura más próxima, o en aquellas que determine la Superintendencia, a requerimiento del respectivo concesionario. El abono de la compensación se efectuará de inmediato, independientemente del derecho que le asista al concesionario para repetir en contra de terceros responsables.

DISCUSIÓN EN GENERAL

Durante la discusión en general de esta iniciativa legal, vuestra Comisión de Obras Públicas escuchó las siguientes exposiciones:

Exposición del Ministro de Obras Públicas, señor Laurence Golborne.

El Ministro de Obras Públicas, señor Laurence Goborne, informó que el Ejecutivo comparte la importancia de regular esta materia que beneficia a toda la ciudadanía, por lo tanto, se otorgará un impulso a esta iniciativa.

Señaló que las mociones en estudio consagran la obligación de las empresas concesionarias de compensar a los usuarios ante los cortes de suministro de agua potable que no se deban a razones de fuerza mayor o que no tengan el carácter de programados y establece la facultad de suspender los contratos que las empresas concesionarias de producción o distribución tengan suscritos con grandes consumidores a fin de asegurar el abastecimiento de la población. De esta forma, se privilegia el abastecimiento de la ciudadanía por encima de compromisos que puedan existir con industrias.

En seguida, señaló en relación al descuento proporcional de cargo fijo, que dicha regla está prevista en la actual legislación de protección al consumidor, que se aplica subsidiariamente, sin embargo, estimó preferible contar con una norma en la ley sectorial.

Respecto de la compensación a los usuarios por cortes de agua potable no programados e imprescindibles, explicó que no se contempla en la ley sectorial, sin perjuicio de que algunas empresas tienen la práctica de rebajar costos de los consumos cuando hay más de tres cortes en el mes. Algunas empresas discutieron esta instrucción por la vía judicial y obtuvieron un fallo favorable en el pasado, con lo cual resulta necesario contar con una norma de esta especie.

En la medida en que las penalidades sean más altas se pueden producir efectos en las tarifas. La empresa modelo, en la cual se construye la base tarifaria, tendrá que considerar estos eventos, que pueden ser excesivos y provocar un efecto contraproducente en las tarifas.

El Honorable Senador señor García-Huidobro expresó que ambas mociones son muy positivas y es necesaria la preocupación de la autoridad por los usuarios. En seguida, consultó qué

efectos ha tenido en las empresas distribuidoras eléctricas el precio final de las compensaciones que tienen los usuarios por los cortes de suministro.

El Honorable Senador señor Gómez manifestó que es muy relevante la existencia de la obligación de compensación y se debe establecer claramente que este costo no se puede cargar a los usuarios.

El Ministro de Obras Públicas, señor Laurence Golborne, aclaró que no está considerado que la compensación se incluya en las tarifas, sin embargo, cuando se fija la empresa en base a la cual se determinan los precios en la medida en que esa empresa modelo está sujeta a eventos de este tipo, tiene que adoptar las seguridades y resguardos necesarios, lo que implica inversiones adicionales que se traducen en alzas de tarifas.

El costo de mayor seguridad siempre lo pagan los usuarios porque se deben incorporar dentro de los sistemas de producción los elementos para considerar la seguridad, el daño que se comete al no proveer un servicio tan básico como el agua es mayor.

Debe existir un equilibrio adecuado entre los niveles de seguridad y la calidad del servicio que se pretende otorgar, es un tema a considerar, sin embargo, no se pretende que exista un plan de multa dentro del proceso tarifario.

En el tema del manejo de emergencias expresó que la Superintendencia de Servicios Sanitarios debe exigir estos planes y tiene las facultades para ello, no obstante, no es necesario establecerlo en la ley, podría exigirse por la vía reglamentaria. No parece conveniente recargar la ley con una atribución ya otorgada.

Finalmente, ofreció presentar, durante la discusión en particular de esta iniciativa legal, una comparación con el sistema eléctrico y no debería existir un impacto significativo si es que se consideran los elementos marginales que son parte de la concesión.

- - - - - - - - - - - - -

Presentación de la Asociación Nacional de Empresas de Servicios Sanitarios A.G. (ANDESS)

El Presidente de ANDESS Chile, señor Guillermo Pickering, inició su presentación informando que la institución que representa data del año 1990 y su principal tarea es representar a las Empresas de Agua Potable de Chile, apoyar su gestión y su relación con la comunidad; difundir y detallar su aporte al cuidado del medioambiente, en

especial el relacionado con la descontaminación de las aguas; transmitir el aporte que realiza la industria sanitaria al desarrollo económico del país y al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Las empresas de Agua Potable que representa son: Aguas del Altiplano; Aguas Antofagasta; Aguas Chañar; Aguas del Valle; Esval, Essbio; Essal; Aguas Patagonia; Aguas Andinas; Emapal S.A.; La Leonera; Nuevosur; Aguas Araucanía y Aguas Magallanes.

Respecto del nivel de continuidad del servicio en Chile expresó que es de calidad mundial. A partir del año 2002, la Superintendencia de Servicios Sanitarios mide objetivamente la calidad de servicio de las empresas sanitarias y uno de los parámetros que considera es la continuidad de la provisión de agua potable.

Dicho indicador se construye considerando la cantidad de interrupciones, su duración y el número de usuarios afectados por la empresa.

Para el período comprendido, entre los años 2002 a 2010, el indicador de continuidad promedio para el conjunto de las empresas es de 0.9944 en una escala de 0 a 1, lo que equivale a una nota de 6,97 en una escala de calificaciones de 1 a 7.

La contabilización de las interrupciones del servicio en el país está regulada en detalle en el Protocolo de Entrega de Información de la Superintendencia de Servicios Sanitarios y la alteración, desfiguración y ocultamiento de datos es sancionado en forma administrativa, con una multa de hasta 500 Unidades Tributarias Anuales por entrega de información falsa o manifiestamente errónea, de acuerdo a lo establecido en el artículo 11, letra d) de la ley Nº 18.902.

Además, penalmente se sanciona al infractor con una multa de hasta 1.000 Unidades Tributarias Anuales y la inhabilitación por cinco años para ejercer cargos de director, administrador, gerente o auditor externo de una sociedad anónima, de acuerdo a lo establecido en el artículo 19 bis de la ley Nº 18.902.

Informó que un indicador comparable es la densidad de las roturas anuales de cañerías de agua potable por cada kilómetro de longitud de la red. La industria sanitaria chilena tiene en promedio una densidad de rotura anual aproximada a 0,5; es decir 1 rotura cada 2 años por kilómetro de red. Internacionalmente, este indicador es usado para medir el estado estructural y de conservación de la red de agua potable.

Un servicio relativamente nuevo, como Aguas Manquehue, presenta una densidad de roturas de 0,26.

Para la comparación con empresas sanitarias de América Latina, no existe mucha información disponible, sin embargo, del informe anual de la Asociación de Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamiento de las Américas (ADERASA) para el año 2010, fue posible obtener información para empresas sanitarias de México, Perú, Argentina, Brasil, Paraguay, Uruguay y Ecuador. Este indicador en promedio es de 1,6.

De la comparación anterior se puede observar que el promedio de la industria sanitaria en Chile presenta un desempeño muy superior en materias relacionadas con continuidad de servicio.

Responsabilidad ante cortes de suministros no programados

En esta materia precisó que la ley obliga a garantizar la continuidad del servicio, salvo fuerza mayor. Actualmente, se indemniza a los usuarios previa dictación de una sentencia judicial.

La ley Nº 19.549, actualmente vigente, eleva las sanciones administrativas por discontinuidad en la prestación del servicio hasta 1.000 Unidades Tributarias Anuales y hasta 10.000 Unidades Tributarias Anuales o caducidad de la concesión, si la causa basal es incumplimiento del programa de desarrollo.

Ante un corte de suministro no programado la Superintendencia de Servicios Sanitarios exige a la empresa sanitaria respectiva que se reponga la red y procede a la aplicación de sanciones por discontinuidad cuando se producen más de 4 interrupciones no programadas en un semestre en determinado cuartel.

La Superintendencia de Servicios Sanitarios ha considerado como casos de fuerza mayor los actos de terceros no dependientes, la infiltración de aguas lluvias, el mal uso del alcantarillado por parte de los usuarios o terceros, entre otros.

Principales aspectos del proyecto de ley.

El proyecto de ley en estudio, obliga a indemnizar a los usuarios afectados por interrupciones no programadas o imprescindibles, mediante el descuento proporcional del cargo fijo y el duplo de los cargos variables del servicio afectado.

En opinión de ANDESS A.G., esta indemnización resulta desproporcionada.

Opinión de la industria

Las indemnizaciones establecidas directamente en la ley deberían suponer el establecimiento de definiciones claras sobre los estándares de calidad o continuidad, cuya infracción cause la indemnización.

Esos estándares deben ser debidamente incorporados en el cálculo de las tarifas y la indemnización debe ser proporcional y corresponder a daños comunes a todos los usuarios.

Las indemnizaciones establecidas directamente en la ley deberían contener los siguientes supuestos:

1.- Aplicarse cuando efectivamente se produce la discontinuidad del servicio en el inmueble dada la capacidad de conducción de la red.

2.- Se deben aplicar a las fallas generadas por problemas en la producción. Las interrupciones causadas por falta de disponibilidad de agua cruda que exceda los caudales incorporados en la tarifa (90% de probabilidad de excedencia o derechos subterráneos a caudal nominal) no dan derecho a indemnización. En este sentido, se requiere una mayor certeza.

3.- Respecto de la distribución y las roturas de redes subterráneas, expresó que es necesario establecer que aún las nuevas del mejor material existente son imposibles de prever y evitar en todos los casos.

4.- Consecuencialmente y para una debida certeza, debiera incorporarse al reglamento de concesiones el criterio de la Superintendencia de Servicios Sanitarios de admitir y no sancionar interrupciones causadas por roturas en la red cuando no excedan de 4 roturas en un cuartel durante un semestre. Excepto en caso de incumplimiento del programa de reposición de redes.

Reglas claras evitan la judicialización del pago de las indemnizaciones.

La definición reglamentaria de los estándares de servicio y la instrucción de criterios indicativos sobre casos de fuerza mayor ha significado que por regla general las empresas pagan automáticamente la indemnización evitando la judicialización.

En opinión de ANDESS S.A, no resulta aconsejable establecer un estatuto judicial de reclamo de indemnizaciones exclusivo para las empresas sanitarias, debiendo aplicarse las reglas

comunes generales. Los juicios sumarios, sin apelación, no garantizan el debido proceso cuando la calificación de los hechos es lo esencial de la controversia, más aún si la cuantía puede llegar a ser importante.

Otras consideraciones.

El monto de la indemnización debiera calcularse en base al servicio que origina la interrupción, esto es, producción o distribución de agua potable o, recolección de aguas servidas.

El cálculo del costo horario debiera referirse al promedio últimos 6 meses, que es la regla general adoptada en la actual normativa para el calculo del consumo promedio en caso de no existir lectura efectiva, y tiene la ventaja de ser más representativa del consumo habitual del usuario.

La indemnización debe ser excluyente con otras sanciones o indemnizaciones previstas en las leyes del sector sanitario, protección al consumidor u otras.

Finalizada la intervención anterior, los señores Senadores formularon las siguientes consultas y planteamientos:

1.- El Honorable Senador señor Prokurica expresó que el funcionamiento de las empresas sanitarias de las regiones II y III, que han motivado la presentación de las Mociones para regular esta materia, dan cuenta de una realidad distinta de otras regiones del país.

El contrato de abastecimiento de agua potable es de adhesión, los usuarios no pueden elegir la empresa prestadora del servicio, como tampoco pueden negociar el monto de las tarifas, por el servicio, que se fijan entre la empresa sanitaria respectiva y la Superintendencia de Servicios Sanitarios, sin defensa de los consumidores.

Cuando las partes no cumplen el contrato, se produce una situación diametralmente diversa. Si el consumidor no paga la cuenta por el consumo, se le suspende el servicio y además se le cobra la reposición del mismo.

En opinión del señor Senador, se debe defender tanto a los consumidores como al sistema de suministro de agua potable, pero cuando falla la prestación del servicio se requiere que el consumidor reciba una compensación.

Finalmente, consultó cuántas veces ha resultado sancionado un director por la presentación de información falsa o errónea.

El Presidente de ANDESS A.G., señor Guillermo Pickering, respondió que efectivamente se produce un contrato de adhesión para el suministro de agua potable, el consumidor no puede elegir la empresa sanitaria puesto que se trata de un monopolio natural que tiene ciertas regulaciones.

Respecto del proceso de fijación de tarifas explicó que se aplica un marco regulatorio que es muy avanzado. Si existe acuerdo entre la Superintendencia de Servicios Sanitarios y la empresa respectiva, se fija la tarifa. En caso que no exista acuerdo, la tarifa la fija un Panel de Expertos.

Por otra parte, cabe considerar que los consumidores se pueden inscribir en un registro al inicio del proceso de fijación de tarifas y pueden solicitar información e incluso objetar la fijación del precio.

Asimismo, de acuerdo a la ley de acceso a la información pública, cualquier persona puede solicitar los antecedentes considerados para el proceso de fijación de la tarifa.

Es necesario considerar que en la III Región existe un problema de sequía, que es de carácter estructural y una de las soluciones es la construcción de una planta desaladora, cuyo plazo se estima en dos años.

Por último, informó que en una empresa de la VIII Región, ante la inminencia de la aplicación de una multa a un director éste optó por renunciar a su cargo.

2.- El Honorable Senador señor Gómez expresó que existe una gran desigualdad entre las empresas sanitarias y los consumidores individuales. Las empresas deben hacerse responsable de las inversiones que realizan, en el caso de la II Región, el problema de interrupción del servicio de agua que se produjo con la Planta Desaladora obedeció a una falta de mantención de las tuberías que bajan el agua desde la cordillera.

La empresa no efectuó las mantenciones requeridas porque le resulta más rentable abastecer de aguas a las grandes empresas mineras.

El Presidente de ANDESS A.G., señor Guillermo Pickering, informó que las inversiones que deben realizar las empresas sanitarias obedecen al cumplimiento de un Plan de Desarrollo que constituye un instrumento público y cuyo infracción puede determinar la caducidad de la concesión.

En el caso de la II Región, se presentó un problema puntual con la Planta Desaladora, no obstante, se presta un buen servicio. Antiguamente, el problema en la II Región era la presencia de arsénico en el agua, por lo que fue necesario construir la Planta Desaladora.

3.- El Honorable Senador señor Sabag manifestó que es necesario reconocer el gran desarrollo de las empresas sanitarias en el país cuya utilidad económica está fijada por ley.

No obstante lo anterior, debe considerarse que existen diferencias en el funcionamiento de estas empresas en las distintas regiones y se debe abordar esa situación, como es el caso de la rotura de cañerías de alcantarillado que han afectado el pavimento de diversas ciudades.

El Presidente de ANDESS A.G., señor Guillermo Pickering, expresó que deben existir reglas objetivas para que se establezcan compensaciones justas.

Chile exhibe un alto nivel de cumplimiento de las empresas sanitarias, además del suministro de agua, existe producción de agua, tratamiento de las mismas y alcantarillado.

Presentación del Asesor Jurídico Legislativo del Ministerio de Obras Públicas, señor Franco Devillaine.

El Asesor Jurídico Legislativo, señor Franco Devillaine, informó que las Mociones en estudio proponen establecer compensaciones a usuarios por cortes de suministros de agua potable, mediante la incorporación del artículo 35 bis al decreto con fuerza de ley N° 382.

En opinión del Ejecutivo, se plantea la necesidad de realizar un análisis de las distintas iniciativas que a la fecha se han presentado a efectos de proponer una modificación legal apoyando las ideas matrices de las mismas.

Existiendo coincidencia con las ideas centrales del proyecto de ley, corresponde profundizar los conceptos vinculados a la responsabilidad sobre la base de establecer un sistema que logre establecer un estatuto de responsabilidad reforzado.

En ese sentido, propuso establecer un modelo de compensaciones a usuarios por cortes de suministro de agua potable considerando un sistema de responsabilidad construido sobre la base del concepto de “deber de servicio”.

El desplazamiento de la tarea pública, función pública, a un concesionario significa que éste debe asumir la responsabilidad que se deriva de las funciones que le son delegadas, obligación que recae normalmente en el Estado.

El sistema sanciona al concesionario bajo el supuesto de una acción dañosa e imputable. En otras palabras, para que haya lugar a la responsabilidad es necesario que el demandante acredite la comisión de una falta de servicio, del mismo modo que si la Administración estuviese actuando directamente.

Se trata de un sistema que opera bajo las reglas de cargas probatorias simples y bajo la lógica que el incumplimiento de la obligación debe ser acreditado por quien lo alega al igual que el daño que es consecuencia del mismo.

La responsabilidad se construye sobre la base del concepto de servicio debido y los antecedentes que permiten establecer este estándar y su infracción está constituida por consideraciones pragmáticas que tienen que ver con expectativas normativas de la comunidad.

La combinación de estos dos conceptos nos permiten formular causales de exclusión de responsabilidad por cortes no programados atribuibles a situaciones que debidamente consideradas por la administración desde un punto de vista cualitativo y cuantitativo constituyen el umbral de tolerancia.

Vigorización de la responsabilidad cuando se cruza el umbral de tolerancia.

El umbral de tolerancia está constituido por un catálogo definido de situaciones que normalmente debieran considerarse como caso fortuito o fuerza mayor y por situaciones de falta de servicio excusables, ambos determinados por la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

El efecto de alegar, caso fortuito o fuerza mayor, sobre la base de argumentar hechos no descritos dentro de este catálogo generarán a la concesionaria el efecto de tener que probar la diligencia (inversión del onus probandi). En este caso existe una presunción de responsabilidad de la empresa sanitaria por el corte no programado.

Tarificación del disvalor mínimo

Se propone que el valor mínimo a indemnizar al usuario sea equivalente a una cifra en Unidades Tributarias Mensuales independientemente del valor promedio mensual de una hora de suministro

Se propondrá una exclusión: Resultarán indemnizable el corte o cortes no programados que por sí solos, o en conjunto, superen una hora dentro de un mes calendario.

Se propondrá un sistema de indemnización por falta de servicio incremental a partir de la media hora siguiente a la primera hora de corte de suministro y una sanción incremental si el corte se prolonga por un período mayor a las 12 horas.

Procedimiento de impugnación

La Superintendencia de Servicios Sanitarios resolverá de manera independiente a través de dos resoluciones diversas:

El incumplimiento de la obligación de suministro continuo: En contra de la misma procederán los recursos administrativos y en contra de las resoluciones que resuelvan la impugnación el recurso de ilegalidad ante la Corte de Apelaciones para que conozca con preferencia.

La sanción de multa: En contra de la misma procederán los recursos administrativos y en contra de las resoluciones que la resuelvan, la impugnación a través del procedimiento contemplado en la Ley Orgánica de la Superintendencia de Servicios Sanitarios. Los montos determinados en la ley serán calculados en base a un informe de la Superintendencia sobre la interrupción.

El Juez podrá duplicar o triplicar el monto de la compensación en caso de judicialización atendidos los fundamentos de la misma.

La indemnización compensatoria (tasada) y el procedimiento de impugnación.

La Corte de Apelaciones no podrá imponer compensaciones a favor de los usuarios por montos superiores a los determinados en la ley, pudiendo recorrer el marco sancionatorio establecido, haciendo una valoración de la entidad del incumplimiento de acuerdo a las reglas de la sana crítica.

La Corte de Apelaciones podrá aumentar el monto a compensar a los usuarios del doble al cuádruple, según los fundamentos que tuvo para alegar el caso fortuito y la entidad del daño causado.

Los usuarios tendrán a salvo acciones para reclamar mayores perjuicios a los compensados, lo que podrán hacer individual o colectivamente.

Finalizada la intervención anterior, los señores Senadores formularon las siguientes consultas y planteamientos:

1.- El Honorable Senador señor Gómez señaló que el suministro del agua potable es un negocio entregado a un particular para la prestación de un servicio de primera necesidad, por lo que en su opinión, no se debe eliminar la responsabilidad objetiva de la empresa prestadora del servicio cuando se trata de casos graves en que no se ha prestado el servicio y los consumidores requieren protección.

2.- El Honorable Senador señor Prokurica recordó que la presentación de esta Moción es consecuencia de problemas que han afectado a las regiones del norte del país. En su opinión, deberían establecerse normas de compensación para los casos en que no se preste el servicio de alcantarillado y el tratamiento de aguas, que en muchas oportunidades se cobra a los usuarios en las cuentas y en algunos casos no se realiza.

\- - - - - - -

- Puesta en votación esta iniciativa legal, fue aprobada en general con los votos de los Honorables Senadores señores Camilo Escalona, Alejandro García-Huidobro, Antonio Horvath, Jaime Quintana y Hosaín Sabag.

\- - - - - -

TEXTO DEL PROYECTO

A continuación, se transcribe literalmente el texto del proyecto de ley despachado por la Honorable Cámara de Diputados, y que vuestra Comisión de Obras Públicas os propone aprobar en general:

PROYECTO DE LEY:

"**Artículo único**.- Modifícase el decreto con fuerza de ley Nº 382, de 1989, del Ministerio de Obras Públicas, Ley General de Servicios Sanitarios, en la forma que a continuación se indica:

1. Agrégase, en el inciso segundo del artículo 35, después de la expresión "deberán ser", la frase "autorizados por la autoridad y".

2. Agrégase, a continuación del artículo 35, el siguiente artículo 35 bis, nuevo:

"**Artículo 35 bis**.- Sin perjuicio de las sanciones que correspondan, la interrupción o suspensión del servicio de distribución de agua potable por parte de un prestador, no autorizada por la autoridad o no comunicada previamente a los usuarios, que afecte parcial o íntegramente una o más áreas de concesión de distribución, dará lugar a una compensación a los usuarios sujetos a regulación de precios afectados, de cargo del concesionario, equivalente al duplo del valor del agua potable no suministrada durante la interrupción o suspensión del servicio.

La compensación regulada en esta norma se efectuará descontando los valores correspondientes en la facturación más próxima, o en aquellas que determine la Superintendencia, a requerimiento del respectivo concesionario.

Las compensaciones a que se refiere este artículo se abonarán al usuario de inmediato, independientemente del derecho que asista al concesionario para repetir en contra de terceros responsables.".".

- - - - - - - - -

Acordado en sesiones celebradas los días 10 de agosto de 2011, con la asistencia de los Honorables Senadores señores Camilo Escalona Medina (Presidente), Eduardo Frei Ruiz-Tagle, Alejandro García-Huidobro Sanfuentes, Antonio Horvath Kiss y Jaime Quintana Leal y 28 de septiembre de 2011, con la asistencia de los Honorables Senadores señores Camilo Escalona Medina (Presidente), Alejandro García-Huidobro Sanfuentes, Antonio Horvath Kiss, Jaime Quintana Leal y Hosain Sabag Castillo (Eduardo Frei Ruiz-Tagle).

Sala de la Comisión, a 30 de septiembre de 2011.

ANA MARÍA JARAMILLO FUENZALIDA
Abogado Secretario

RESUMEN EJECUTIVO

INFORME DE LA COMISIÓN DE OBRAS PÚBLICAS, RECAÍDO EN EL PROYECTO DE LEY, EN SEGUNDO TRÁMITE CONSTITUCIONAL, ORIGINADO EN MOCIÓN DE LOS HONORABLES DIPUTADOS SEÑORES ROBERTO DELMASTRO Y CARLOS VILCHES Y DE LOS EX DIPUTADOS SEÑORES PEDRO PABLO ALVAREZ SALAMANCA, PABLO GALILEA, JOSÉ GARCÍA, ARTURO LONGTON, OSVALDO PALMA Y BALDO PROKURICA, QUE DICTA NORMAS SOBRE COMPENSACIONES A USUARIOS DE SERVICIOS DE DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN CASO DE INTERRUPCIONES O SUSPENSIONES NO AUTORIZADAS O NO COMUNICADAS PREVIAMENTE A ELLOS.

BOLETÍN Nº: **2.357-09.**

I. **OBJETIVOS DEL PROYECTO PROPUESTO POR LA COMISIÓN:** por una parte, imponer a las empresas concesionarias de servicios sanitarios la necesidad de tener que contar con la autorización de la Superintendencia de Servicios Sanitarios en forma previa a cualquier acción de ellas que afecte la continuidad del servicio y, por otra parte, establecer un procedimiento de compensación de tipo administrativo y no judicial, que opere en forma automática e inmediata, en beneficio de los usuarios de agua potable sujetos a regulación de precios, que se hayan visto afectados por interrupciones, restricciones y racionamientos que no hayan sido autorizados por la Superintendencia ni comunicados previamente a los usuarios, de cargo de la empresa concesionaria.

II. **ACUERDOS:** aprobado en general (5x0).

III. **ESTRUCTURA DEL PROYECTO APROBADO POR LA COMISIÓN:** el proyecto se encuentra estructurado sobre la base de un artículo único que mediante dos numerales introduce modificaciones al DFL. N° 382, de 1989, del Ministerio de Obras Públicas, Ley General de Servicios Sanitarios, específicamente dentro de su título III, denominado “De la explotación de los servicios sanitarios”.

IV. **NORMAS DE QUÓRUM ESPECIAL:** no tiene.

V. **URGENCIA:** no tiene.

VI. **ORIGEN E INICIATIVA:** Cámara de Diputados. Moción de los Honorables Diputados señores Roberto Delmastro y Carlos Vilches y de los ex Diputados señores Pedro Pablo Alvarez Salamanca, Pablo Galilea, José García, Arturo Longton, Osvaldo Palma y Baldo Prokurica

VII. **TRÁMITE CONSTITUCIONAL**: segundo trámite.

VIII. APROBACIÓN POR LA CÁMARA DE DIPUTADOS: aprobado por 79 votos afirmativos, 0 negativos y 2 abstenciones.

IX. INICIO TRAMITACIÓN EN EL SENADO: ingresó al Senado el 7 de Septiembre de 1999, pasando a la Comisión de Obras Públicas y el 17 de mayo de 2005 es remitido a la Comisión de Economía para su estudio, atendida la materia sobre que versa. El 13 de julio de 2011, la Sala acordó que volviera a la Comisión de Obras Públicas.

X. TRÁMITE REGLAMENTARIO: primer informe, en general.

XI. LEYES QUE SE MODIFICAN O QUE SE RELACIONAN CON LA MATERIA:

1.- Decreto con fuerza de ley Nº 382, de 21 de junio de 1989, del Ministerio de Obras Públicas, Ley General de Servicios Sanitarios. Artículo 35.

1.1.- El Título III, que se refiere a la explotación de los servicios.

1.2.- El artículo 35, que establece que el prestador debe garantizar la continuidad y la calidad de los servicios, señalando que sólo podrán ser afectados por causa de fuerza mayor.

2.- La ley Nº18.410, que creó la Superintendencia de Electricidad y Combustible.

3.- La ley Nº18.902, que creó la Superintendencia de Servicios Sanitarios

4.- La ley Nº19.496, de protección de los derechos de los consumidores.

Valparaíso, a 30 de septiembre de 2011.

ANA MARÍA JARAMILLO FUENZALIDA
Abogado Secretario