

ORD. N° 3772 /
(Carta Certificada)

ANT.: Su reclamo telefónico efectuado con fecha 31/08/2009.

MAT.: Cobros por agua caliente y calefacción efectuados por la Comunidad de Servicios Remodelación San Borja.

SANTIAGO, **13 OCT 2009**

DE: SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS

A: SRA. GRACIELA RODRIGUEZ RUDOLF

1.- Me refiero al reclamo efectuado telefónicamente en contra de la concesionaria Comunidad de Servicios Remodelación San Borja – COSSBO - por cobros por la prestación del servicio de agua caliente y calefacción que se aplica a los comuneros.

2.- Los señalados servicios corresponden a prestaciones no reguladas por la legislación sectorial aplicable a los servicios de agua potable y alcantarillado público, cuya regulación tarifaria y fijación de precios, compete a la autoridad su determinación cada cinco años.

3.- Sin perjuicio de lo anterior y de acuerdo a los antecedentes que dispone esta Superintendencia se ha podido verificar que el proyecto inmobiliario Remodelación San Borja fue concebido a comienzo de los años setenta como un conjunto habitacional que alcanzaría un total de 80 torres, de las que finalmente sólo se construyeron 18. En este proyecto, se habría considerado una producción de agua potable autónoma, con un servicio de agua caliente y calefacción a través de una central de agua caliente diseñada para atender a la totalidad del proyecto cuya operación estaría a cargo de la Comunidad de Servicios Remodelación San Borja.

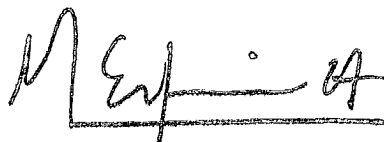
4.- Con posterioridad a ello, a partir de la dictación de la Ley General de Servicios Sanitarios (DFL MOP 382/88) y la Ley de Tarifas de los Servicios Sanitarios (DFL MOP 70/88), que regulan la prestación de los servicios públicos sanitarios producción y distribución de agua potable, y recolección y disposición de aguas servidas, surgió la necesidad de adaptar la situación particular de este conjunto habitacional, a las nuevas disposiciones en aquellos aspectos coincidentes con estos cuerpos legales. Con tal motivo por decreto MOP N° 2493 del 28 de junio de 2000, se formalizó la concesión de los servicios públicos de producción y

distribución de agua potable de la Comunidad de Servicios Remodelación San Borja (COSSBO).

5.- Ahora bien, con fecha reciente y en atención de algunos reclamos que ha recibido esta Superintendencia por los cargos de agua caliente y calefacción que efectuaría la Comunidad de Servicios Remodelación San Borja, se efectuó una fiscalización destinada a verificar la correcta aplicación de los cargos tarifarios en aplicación para esa concesionaria, que por cierto solo están vigentes, en cuanto se trata de la producción y distribución del agua potable (fría) que la concesionaria proporciona a sus clientes. Según la información recopilada, debo informar que se constató que la aplicación del decreto tarifario vigente por parte de la concesionaria, se realiza conforme a derecho no existiendo reparos que formular a la concesionaria.

6.- En conclusión, este organismo carece de atribuciones para regular los precios o tarifas que la concesionaria cobra a sus comuneros por concepto de calefacción y agua caliente. Por consiguiente, y en conocimiento que en cada una de las torres del proyecto Remodelación San Borja existe un comité de administración, se sugiere que por esa vía, se canalicen los reclamos o inquietudes respecto de los precios reclamados o en su defecto, si así se determina, se podrá recurrir al Juzgado de Policía Local, instancia que en uso de sus atribuciones podrá dirimir, eventuales conflictos de interés que se susciten al interior de la comunidad.

Saluda atentamente a Ud.,



MAGALY ESPINOSA SARRIA
Superintendente de Servicios Sanitarios



DPA/SRG/IGP/RPBXSP
DISTRIBUCION:

- Of. SISS 2009/ Of 655-09RPB
- Sr. Gerente General COSSBO.
 - Sra. Graciela Rodríguez Rudolf. Avenida Portugal N° 28.
Dpto. 115. Santiago.
 - Fiscalía.
 - Oficina Regional SISS Metropolitana
 - Oficina de Partes SISS

Superintendencia de Servicios Sanitarios
Moneda 673, Piso 9
Código Postal: 6500 721
Teléfono: 56 - 2 - 382 4000
Fax: 56 - 2 - 382 4002 / 382 4003
Santiago de Chile
<http://www.siss.gob.cl>



COMPROBANTE DE ATENCION

Fecha Atención	31/08/2009
Nombre del Cliente	GRACIELA RODRIGUEZ RUDOLF
Dirección	AVENIDA PORTUGAL NRO. 28
Comuna	SANTIAGO
Teléfono	2225035
celular	
Pobl./Villa	REMODELACION SAN BORJA
Sanitaria	COMUNIDAD SERVICIOS REMODELACION SAN BORJA
Nro Cliente	0040115-3

Origen de Atención	TELEFONICO	Tipo de Atención	RECLAMO CONTRA EMPRESA SANITARIA
Clasificación	TARIFAS	Motivo	COBRO INDEBIDO

Detalle Atención

CLIENTE SOLICITA INTERVENCION SISS. INDICA QUE EMPRESA SANITARIA LES INFORMO MEDIANTE UNA NOTIFICACION QUE EL COBRO POR AGUA CALIENTE SE INCREMENTARA A PARTIR DE ESTE MES EN UN 50 POR CIENTO APROX., CLIENTA INDICA QUE ELLA VIVE HACE MAS DE 15 AÑOS EN EL LUGAR Y SIEMPRE HA TENIDO PROBLEMAS CON EL COBRO DE AGUA CALIENTE QUE REALIZA ESTA EMPRESA POR MEDIO DE LA BOLETA, HAN RECLAMADO JUNTO A SUS VECINOS, PERO NO HAN OBTENIDO RESPUESTA.FAVOR VERIFICAR.

Datos Adjuntos

Boleta ()

Carta (X)

Documento ()

Fotografía ()

GRACIELA RODRIGUEZ RUDOLF
Cliente

XIMENA ISABEL SILVA PALMA
Analista

Se le proporcionará respuesta entre 10 y 30 días hábiles. Si en ese plazo no ha recibido respuesta sírvase consultar al N° 800 381 800, haciendo mención al N° de Folio de este comprobante.

CLIENTE SOLICITA INTERVENCION SISS. INDICA QUE EMPRESA SANITARIA LES INFORMO MEDIANTE UNA NOTIFICACION QUE EL COBRO POR AGUA CALIENTE SE INCREMENTARA A PARTIR DE ESTE MES EN UN 50 POR CIENTO APROX., CLIENTA INDICA QUE ELLA VIVE HACE MAS DE 15 AÑOS EN EL LUGAR Y SIEMPRE HA TENIDO PROBLEMAS CON EL COBRO DE AGUA CALIENTE QUE REALIZA ESTA EMPRESA POR MEDIO DE LA BOLETA, HAN RECLAMADO JUNTO A SUS VECINOS, PERO NO HAN OBTENIDO RESPUESTA.FAVOR VERIFICAR.

PU C/lva 273,99 300,7 974
 PU S/lva 230,243697 300,7 818,49

		m3 AP	Prorrato m3	Valor AP	Valor prorrato	Valor Alc	C Fijo	Total	Total Cossbo	Diferencia Cossbo-SIS
0030036-5	Avda Bdo O'Higgins 268 T.3 DP 36	9	0	2072	0	2706	818	5596	5596	0
0772404-7	D Paraguay 254 DP 705-D	9	0,22	2466	60	2772	974	6272	6271	-1
0030106-K	Avda Bdo O'Higgins 268 T.3 DP 106	12	0	2763	0	3608	818	7189	7189	0
0180041-0	Rancagua N° 110 T 18 DP 41	9	0,33	2072	76	2806	818	5772	5772	0
0180215-1	Rancagua N° 110 T 18 DP 215	20	0,73	4605	168	6234	818	11825	11825	0
0130206-K	Carabineros de Chile 33 T13 DP 206	18	0	4144	0	5413	818	10375	10376	1
0130224-8	Carabineros de Chile 33 T13 DP 224	17	0	3914	0	5112	818	9844	9844	0
0090212-8	Marcoleta N° 328 T 9 DP 212	8	0,02	1842	5	2412	818	5077	5077	0
0090054-0	Marcoleta N° 328 T 9 DP 54	10	0,03	2302	7	3016	818	6143	6144	1
0060226-4	Av. Portugal N° 48 T 6 DP 226	7	0,39	1612	90	2222	818	4742	4742	0
0060131-4	Av. Portugal N° 48 T 6 DP 131	13	0,72	2993	166	4126	818	8103	8103	0
0770205-1	D Paraguay Int. 252 DP 705-E	4	0,1	1096	27	1233	974	3330	3329	-1
0770205-1	D Paraguay Int. 252 DP 712-E	3	0,07	822	19	923	974	2738	2737	-1
0550211-K	Curico N° 95 DP 11	10	0,01	2740	3	3010	974	6727	6726	-1
0550222-5	Curico N° 101 Dp 22	12	0,01	3288	3	3611	974	7876	7875	-1
0550231-4	Curico N° 101 Dp 31	17	0,02	4658	5	5118	974	10755	10754	-1
055212-8	Curico N° 101 Dp 12	4	0	1096	0	1203	974	3273	3272	-1
0550221-7	Curico N° 101 Dp 21	14	0,02	3836	5	4216	974	9031	9030	-1
055152-0	Curico N° 95 DP 52	10	0,01	2740	3	3010	974	6727	6726	-1