



ORD N° 2808 /

ANT.: Carta ANDESSCHILE de 14/05/10; Carta Aguas Andinas S.A. N°7.531/10 de 17/05/10; Carta Aguas Antofagasta S.A. de 17/05/10; Carta AN/084-10 Aguas del Altiplano S.A, Aguas Araucanía S.A y Aguas Magallanes S.A. de 17/05/10; Carta Aguas Chañar S.A. ACA N°164/10 de 18/05/10; Carta Aguas Patagonia S.A. APA N°121-10 de 18/05/10; Carta Aguas del Valle S.A. N°049 de 18/05/10; Carta ESVAL S.A. de 18/05/10; Carta Nuevosur S.A. GG N°0425; Carta ESSBIO S.A. GG N°73/2010

MAT: Resuelve recursos de reposición que indica. Aclara y modifica Oficio SISS N° 1.348/10.

SANTIAGO, 09 AGO 2010

DE: SUPERINTENDENTA DE SERVICIOS SANITARIOS

A: SEGÚN DISTRIBUCION

1.- Me refiero a los recursos de reposición señalados en el antecedente, interpuestos contra el Oficio SISS N°1.348/10, mediante los cuales se solicita que éste sea modificado o suprimido al considerar, por una parte, que sus instrucciones limitan indebidamente la reparación del daño causado a raíz de fraudes cometidos por los usuarios para obtener consumos sin pagar y por la otra, que impide incorporar el monto de esos daños en la boleta de servicios.

2.- Atendido a que los recurrentes han esgrimido argumentaciones que presentan similitudes de fondo, se ha considerado, en aplicación de lo dispuesto en los artículos 7°, 9° y 13° de la Ley N°19.880 resolver los recursos presentados en un solo acto administrativo.

3.- En primer lugar, debo manifestar que a través del oficio cuestionado, esta entidad no ha pretendido regular los daños que se producen con ocasión de una intervención fraudulenta

del usuario. Dicho aspecto debe ser evaluado en su mérito y atenerse a lo previsto en el artículo 36 letra e) del DFL MOP N° 382/88, que le permite al prestador incorporar los daños en la boleta de cobro, sin perjuicio que lo contemple un acuerdo extrajudicial, que reducido a escritura pública, sin duda, tendrá el carácter de título ejecutivo.

4.- De la misma forma, se debe aclarar que el oficio recurrido, no ha tenido por propósito propender a la judicialización de los casos de que trata, sino que aborda su problemática para que se apliquen en su solución reglas uniformes y conocidas previamente.

5.- Al efecto, el sentido del pronunciamiento cuestionado ha sido que la determinación de los daños por la reparación y los desperfectos causados en la infraestructura sanitaria a cargo del prestador, sea verificable y debidamente informada al usuario antes de la celebración del respectivo acuerdo.

6.- A su turno, respecto a la determinación de los consumos no registrados de modo regular y que el usuario no haya pagado por su actuación fraudulenta, interesa a la SISS unificar los criterios de cobro y hacerlos transparentes y conocidos. Es así que, reconociendo el derecho del concesionario a cobrar por los servicios que efectivamente haya prestado, no es posible que los determine de modo arbitrario, sin perjuicio que el prestador afectado pueda obtener en sede judicial todos los montos e indemnizaciones que pretenda.

7.- Conforme con lo expuesto, en las situaciones de anormalidad que trata el oficio en análisis, si bien es válida la convención con el usuario para evitar el juicio, la determinación de los cobros por los consumos impagos debe hacerse conforme a reglas conocidas y preestablecidas, que este organismo pueda verificar.

8.- Lo que dispone esta Superintendencia en el oficio recurrido, no impide al prestador perseguir la reparación del daño y demás cobros que estime justos, valiéndose de las acciones y garantías que le entrega la legislación. Lo que no resulta transparente dentro de un ámbito regulado, es que el prestador determine arbitrariamente lo que el usuario consumió o debió consumir.

9.- Para esta SISS, la transacción en cuanto institución del derecho es plenamente admisible como alternativa para precaver o resolver un litigio pendiente con un usuario que haya actuado fraudulentamente. Sin embargo, en lo relativo al cobro de los servicios es preciso contar con una regla conocida e informada a la autoridad, lo que no excluye que se consideren en este acuerdo los daños y la reparación que ocasionó la acción ilícita. Por tal razón, de no mediar una regla preestablecida, conocida además por la autoridad, sólo cabe aplicar respecto de los cobros por los servicios prestados, el artículo 107 del DS. MOP N° 1199/04, que resuelve todos aquellos casos en que no es posible conocer el consumo efectivo.

10.- Por otra parte, es sabido que las concesionarias celebran con sus clientes transacciones extrajudiciales para solucionar sus cobros por prestaciones suministradas y no pagadas y también para la reparación de daños causados a sus instalaciones como producto de las intervenciones fraudulentas. Al respecto, se ha constatado que en la celebración de estos actos jurídicos se utiliza en ocasiones terminologías y formatos tan disímiles como: *“acuerdos compensatorios de indemnizaciones”*, *“autorización de cobro por boleta”*,

“*mandato de aceptación y cargo*”, entre otras. Estas denominaciones producen confusión a los clientes, los cuales usualmente estampan su firma en los documentos que las empresas ponen a su disposición, sin tener claridad sobre la naturaleza de la obligación que contraen, en circunstancias de que en opinión de esta entidad, constituyen transacciones extrajudiciales de la naturaleza abordada en el presente oficio.

11.- Así las cosas, en el contexto que inspira la instrucción en comento, las empresas sanitarias deben abstenerse de utilizar expresiones como las señaladas en el numeral anterior, en la suscripción de convenios o transacciones extrajudiciales que realicen con sus clientes y procurar incluir todas y cada una de las cláusulas que cada caso amerita, con el objeto que éste sea autosuficiente y claro a su simple lectura, llamándolos genéricamente por su nombre de **acuerdo o transacción extrajudicial**.

12.- Ahora bien, debo precisar que la instrucción impugnada, no ha tenido por fin favorecer al usuario que obtiene los servicios fraudulentamente, sino que abordar su situación con reglas claras y conocidas, dejando siempre al prestador a salvo para ejercitar sus derechos, tanto para perseguir el ilícito ante los Tribunales, como para determinar los daños de reparación en que debió incurrir para normalizar los servicios.

13.- En relación con la distinción sobre intervenciones fraudulentas visibles e invisibles y el reemplazo del punto 3.4 del Capítulo 9 del Manual de Facturación, luego de una nueva revisión y análisis de la situación de la materia, se ha estimado pertinente excluir la distinción citada y reemplazar lo señalado en el párrafo “*Conexiones Irregulares, tales como bypass o intervención del medidor*”, por el siguiente:

“Los cobros por conexiones irregulares demostrables o reconocidas por el usuario, que pueden ser incluidos en la boleta son los siguientes:

- a) Los servicios no registrados, calculados mediante la aplicación de la fórmula informada por el prestador a la SISS, previamente o en su defecto por el promedio de los últimos 6 meses de lectura efectiva, determinado en el período inmediatamente anterior a la intervención del medidor, multiplicado por el número de meses en que se evidenció la intervención (aplicación del artículo 107 del Reglamento.*
- b) Reajustes e intereses (artículo 36 de la ley)*
- c) Los costos de reparación por desperfectos efectivamente causados de las redes públicas e instalaciones del prestador, cuya procedencia deberá ser debidamente acreditada.*
- d) Cualquier otro cargo del tipo reparatorio –lucro cesante- que excediera los señalados y hubiera sido dispuesto por el tribunal respectivo.*

Sin perjuicio de lo anterior, el prestador puede acordar una transacción extrajudicial con el Cliente, pero no podrá exceder los términos de las letras precedentes. El documento de acuerdo debe constar por escrito y ser suscrito por ambas partes, esto es, cliente y representante de la empresa y también debe insertar un recuadro obligatorio, enmarcado al

inicio del documento, utilizando un tamaño de letra superior al utilizado en el resto del mismo, con la siguiente leyenda:

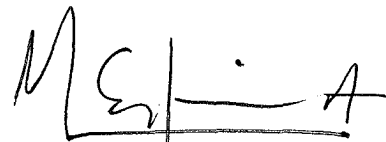
Señor Cliente, si usted no está de acuerdo y/o tiene dudas respecto de los cargos que se formulan en el presente documento, puede abstenerse de firmar y, recurrir a la Superintendencia de Servicios Sanitarios al fono 800 381 800.

Inserción ordenada, para su información por la **Superintendencia de Servicios Sanitarios**


14.- De acuerdo a lo indicado de manera precedente, se acogen parcialmente los recursos de reposición interpuestos en contra del Oficio SISS N° 1348/10, con las aclaraciones y precisiones contenidas en el presente pronunciamiento y en su mérito, cada prestador deberá informar la regla que aplica para los casos del numeral 7° o en su defecto, se entenderá que dispone lo previsto en la parte final del numeral 9° de este mismo Oficio.

Para los efectos que informa este punto, los prestadores deberán informar lo referente a su parte dentro de los 10 días siguientes a la notificación de este pronunciamiento.

Saluda atentamente a Ud.,



MAGALY ESPINOSA SARRIA
Superintendente de Servicios Sanitarios



DPA/SRG/MOV/LCJ/IGP
DISTRIBUCIÓN

- Oficio 232-10
- División de Fiscalización
- Oficinas Regionales SISS
- Coordinación Oficinas regionales
- Fiscalía
- Oficina de Partes