

**COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA DEL ROL DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS Y DE ECONSSA,  
RESPECTO DE LOS PROBLEMAS GENERADOS POR LA EMPRESA AGUAS  
DEL VALLE EN EL TRATAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN  
LA REGIÓN DE COQUIMBO.**

**Sesión 7ª, Ordinaria, celebrada el día martes 10 de noviembre de 2015.**

Se abrió a las 15:37 horas.

**SUMARIO:**

**- Exponen representantes de la Asociación Nacional de Funcionarios de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (ANFUSSA).**

**I.- PRESIDENCIA.**

Presidió el diputado señor Miguel Ángel Alvarado.

Actuó como Abogado Secretario de la Comisión el señor Álvaro Halabí Diuana; y como secretaria administrativa la señora Miryam Araya Gaete.

**II.- ASISTENCIA.**

Asistieron los/as diputados/as integrantes de la Comisión, señora Yasna Provoste; y señores Miguel Ángel Alvarado, Pedro Browne, Sergio Gahona, Luis Lemus, Jorge Rathgeb, Renzo Trisotti y Matías Walker.

**III.- INVITADOS.**

Asistieron como invitados la señora Presidenta de la Asociación Nacional de Funcionarios de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (ANFUSSA), doña Jacqueline Torres Donoso, junto a la señora Tesorera, doña Alicia Ramírez Concha, y a la señora Secretaria, doña María Sol Panella Ávila.

#### **IV- CUENTA.**

No hay documentos para dar cuenta.

#### **V.- ACUERDOS.**

- La Comisión acordó lo siguiente:

1) Facultar al presidente de la Comisión para que elabore una propuesta de invitados a la sesión especial que se celebrará el viernes 11 de diciembre de 2015 en la ciudad de Ovalle, y luego remitirla para su conocimiento y consideración a la diputada y diputados integrantes de esta Comisión.

2) Invitar al señor Ministro de Obras Públicas, al señor Superintendente de Servicios Sanitarios TYP don Gabriel Zamorano y al abogado don Michael Hantke Domas a la sesión ordinaria de fecha 24 de noviembre del presente año.

\*\*\*\*\*

El detalle de lo obrado en esta sesión queda registrado en un archivo de audio digital, conforme a lo dispuesto en el artículo 256 del Reglamento.

Se adjunta a esta acta la versión taquigráfica elaborada por la Redacción de Sesiones de esta Corporación, la que se declara formar parte integrante de ella.

Habiéndose cumplido el objeto de la presente sesión, se levantó a las 17:02 horas.

**MIGUEL ÁNGEL ALVARADO**  
Presidente de la Comisión



**ÁLVARO HALABI DIUANA**  
Secretario de la Comisión

**COMISIÓN ESPECIAL INVESTIGADORA DEL ROL DE LA  
SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS SANITARIOS Y DE ECONSSA,  
RESPECTO DE LOS PROBLEMAS GENERADOS POR LA EMPRESA AGUAS DEL  
VALLE EN EL TRATAMIENTO Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE EN LA  
REGIÓN DE COQUIMBO**

Sesión 7ª, celebrada en martes 10 de noviembre de 2015,  
de 15.37 a 17.02 horas.

**VERSIÓN TAQUIGRÁFICA**

Preside el diputado señor Miguel Ángel Alvarado.

Asisten la diputada señora Yasna Provoste y los diputados señores Sergio Gahona, Luis Lemus, Jorge Rathgeb, Renzo Trisotti y Matías Walker.

Concurren como invitados la señora Jacqueline Torres Donoso, Presidenta de la Asociación de Funcionarios de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (Anfusssa); la señora Alicia Ramírez Concha, tesorera de Anfusssa, y la señora María Sol Panella Ávila, secretaria de Anfusssa.

**TEXTO DEL DEBATE**

El señor **ALVARADO** (Presidente).- En el nombre de Dios y de la Patria, se abre la sesión.

El acta de la sesión 5ª se declara aprobada.

El acta de la sesión 6ª queda a disposición de las señoras diputadas y de los señores diputados.

El señor Secretario dará lectura de la Cuenta.

El señor **HALABI** (Secretario).- No hay Cuenta, señor Presidente.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Antes de tratar el Orden del Día, dado que el próximo 11 de diciembre vamos a sesionar en la Cuarta Región, es importante que acordemos los nombres de los posibles invitados a esa sesión. La idea es sesionar desde las 10.00 hasta las 18.00 horas.

Tiene la palabra la diputada señora Yasna Provoste.

La señora **PROVOSTE** (doña Yasna).- Señor Presidente, tal vez, sería mejor que dicha sesión sea más compacta, sin pausa

para almorzar.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- ¿De 10.00 a 18.00 horas? La capacidad de concentración solo dura 45 minutos, señora diputada. Hay que almorzar para rendir mejor.

Diputado señor Gahona, ¿usted había indicado posibles invitados?

El señor **GAHONA**.- Señor Presidente, coincidía con lo que ustedes estaban planteando, es decir, el intendente, el Consejo Regional, Aguas del Valle.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Me parece.

El señor **HALABI** (Secretario).- Señor Presidente, podría pedir el acuerdo para facultar a la Mesa en resolver la lista de los próximos invitados.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- ¿Habría acuerdo para facultar al Presidente para que confeccione una propuesta de invitados y remitirla a los señores diputados?

**Acordado.**

Corresponde recibir a la presidenta de la Asociación Nacional de Funcionarios de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (Anfusssa), señora Jacqueline Torres, a fin de que exponga respecto de las materias contenidas en el mandato que dio origen a la Comisión.

La acompañan la abogada y tesorera de la asociación, señora Alicia Ramírez, y la secretaria de la misma institución, señora María Sol Panella.

Tiene la palabra, hasta por quince minutos, la señora Jacqueline Torres.

La señora **TORRES** (doña Jacqueline).- Señor Presidente, antes de comenzar la presentación, quiero agregar que la señora Alicia Ramírez también se desempeña en la fiscalía de la superintendencia. De la misma forma, yo, como ingeniera civil, trabajo en la Unidad Ambiental de la Superintendencia y la señora María Sol Panella se desempeña en la Unidad de Comunicación.

En cuanto a la presentación, que es breve, haré un diagnóstico desde la mirada del sector sanitario. Me referiré a algunos riesgos desde la perspectiva de la experiencia, en lo que va de estos nueve años.

Con respecto a Aguas del Valle -motivo de la Comisión

investigadora-, reconocemos que no tenemos mucho conocimiento de la materia. En todo caso, después de ver la presentación de la superintendente, creo que fue bastante extensa en la materia. Como dije, nuestra visión es más amplia, es del sector sanitario.

Quiero precisar que de esta directiva, ninguna de las tres trabaja directamente en la fiscalización de las empresas de servicios sanitarios; sin embargo, lo que hemos recogido, fundamento de nuestra presentación, dice relación con una recopilación de información entregada por nuestros asociados, los que sí están relacionados directamente con las empresas de servicios sanitarios.

Antes que todo, quiero agradecerles infinitamente esta convocatoria, dado que vemos que está muy en la línea de lo que queremos presentar. Creemos que es muy necesario que en la superintendencia se dé una apertura, no solo a los especialistas, sino también al resto de las personas, que muchas veces sí tienen cosas que decir.

Ahora, si bien nuestro rol sindical tiene que ver con el bienestar de los trabajadores, hemos visto que los asociados han percibido como único canal para hacer presente sus inquietudes sobre los temas técnicos de la superintendencia a la directiva de la asociación. Por ello, hemos recogido esas observaciones para presentárselas en esta oportunidad, con los antecedentes que los mismos asociados aportaron.

Una de las cuestiones que debo hacer patente y que afecta a los trabajadores es la permanente contingencia que vive la superintendencia, la cual hoy está sometida a situaciones de emergencia en forma permanente, y eso por supuesto que produce estrés; los trabajadores se sienten estresados. Este año ha sido caótico en cuanto a participar en fiestas, por ejemplo, fiestas patrias; la gente tiene que renunciar a los feriados y desgraciadamente la compensación horaria tampoco se ha dado. Entonces, el gran problema está en que no se puede planificar la fiscalización de una semana a otra, porque las emergencias seguramente la van a echar por tierra, más aún cuando tales emergencias se podrían haber, quizá no evitado, pero sí mitigado. Nuestros asociados nos han hecho presente que muchas veces han planteado las mejoras

correspondientes a las autoridades, precisamente, para evitar problemas futuros, pero no han sido escuchados.

Asimismo, quiero destacar el rol de los funcionarios, quienes tienen un nivel profesional muy alto y un gran compromiso con el quehacer de la SISS. En buen chileno, "están con la camiseta puesta". Diría que todos los funcionarios -nos incluimos- hemos apoyado el quehacer de la superintendencia. Creo que la deficiencia está en las políticas públicas implementadas durante todo este tiempo.

Además, vemos que por casi una década la SISS se ha desentendido del mundo exterior para la definición de las políticas públicas. En general, vemos que los únicos convocados a la mesa de trabajo son las empresas sanitarias, algunos profesionales de la superintendencia -un grupo muy pequeño- y algunos especialistas. Nunca, en ninguna de estas áreas, ha estado involucrada la sociedad, como unidad organizada. Pero, en general, esto nunca ha aparecido como un tema abierto a la sociedad.

A continuación, quiero mostrarles el diagnóstico que recogimos, a lo mejor, con todo nuestro desconocimiento de algunas materias.

¿Cuáles son los problemas más destacados que actualmente presenta el sector sanitario a nivel nacional?

En primer lugar, detrimento progresivo de la calidad del servicio, baja inversión en infraestructura sanitaria, escasa reposición de redes de agua potable y aguas servidas; no se asegura el abastecimiento de agua potable en condiciones de sequía y un modelo tarifario no vinculante con el nivel de calidad de servicio.

Otro problema complejo, sobre todo para la persona que enfrenta al consumidor, es verificar que a este lo afecta una sensación de desprotección. Hoy, más del 50 por ciento de los reclamos son respondidos en contra del cliente.

Entendemos que hay un problema legislativo, no es que nuestros profesionales quieran resolver en contra del cliente, pero la legislación no permite hacer algo que favorezca al usuario. No regula correctamente la relación entre empresa monopólica, cada vez más fuerte, y el cliente. Esta es una de las deficiencias que detectamos en la

legislación.

Otro de los problemas es que el nivel de cobertura está estancado; hay un estancamiento de los territorios operacionales.

¿Qué pasa con los nuevos proyectos, las inmobiliarias o los inversionistas? Hoy, a través de aportes financieros reembolsables, tienen que hacer las obras para crecer, y eso, al final, la sanitaria lo recibe gratuitamente, salvo que sirva a otras localidades, pero si no, amplía estanques, aumenta la capacidad de las plantas de tratamiento, y todo a costa de quien hace la inversión; en unos quince años se debe reembolsar ese dinero, pero las tuberías y las demás instalaciones quedan gratis para la empresa sanitaria.

Falta de infraestructura y procedimiento en el sector para enfrentar correctamente las emergencias.

En el último tiempo, hemos tenido muchas emergencias: terremotos, aluviones, etcétera. Y creemos que la Superintendencia pudo haber hecho más cosas, como instruir al sector sanitario y hacer obras de emergencia.

De las cosas que me contaban, por ejemplo, se decía que durante el terremoto se quedaron sin agua, no porque hubiera un problema en la fuente, sino que se quedaron sin energía eléctrica, y sucedió que no todas las plantas tenían grupos electrógenos.

A partir de ese momento, esto se corrigió y la Superintendencia instruyó la existencia de grupos electrógenos. Pero al final, uno piensa que debieran tener esos equipos antes de que ocurran las emergencias.

Entonces, pensamos que debe existir una mejor coordinación con los organismos de emergencia a nivel regional. Muchas veces podemos cooperarnos, sin necesidad de que las sanitarias tengan que invertir. A lo mejor, con una buena red de apoyo podríamos conseguir enfrentar mucho mejor esas emergencias. Creo que hoy la Superintendencia trabaja un poco en solitario, lo que tampoco vemos como algo positivo para el sector.

Sin embargo, lo más grave que hemos visto en este último tiempo y hemos recibido de parte de nuestros asociados es la nula participación que tiene la ciudadanía en los procesos

tarifarios. Hoy, los únicos convocados son las empresas sanitarias; un grupo de la Superintendencia, porque para nosotros que trabajamos en esta institución ese mundo es muy cerrado, y a lo más los especialistas que llegan allí.

Respecto del reglamento que habla de los procesos tarifarios, el DFL N° 70, pensamos que debe ser revisado, no se puede estancar, y la ley N° 18.902, que nos rige, ya lleva 25 años. Hemos aprendido que hay cosas que podemos y tenemos que corregir.

Si bien en este último año vimos que se hicieron algunos movimientos en la Superintendencia, como para dar inicio a revisiones de legislación, esto no fue algo sistemático durante estos nueve años. Por eso digo que llevamos mucho tiempo con nuestra legislación y reglamentación estancadas.

Respecto de la ausencia de actores que lideren y promuevan la necesaria discusión en el sector para avanzar en el justo equilibrio entre rentabilidad y calidad de servicio que den sustentabilidad al modelo de negocio escogido, dadas las ventajas obtenidas por las empresas sanitarias a lo largo de estos años, por la implementación del modelo regulado, es obvio concluir que a los operadores no les interesa levantar ni menos promover esta discusión, por lo que, frente a una actitud absolutamente pasiva del propio regulador, actualmente no existe esta instancia, más allá de los esfuerzos de asociaciones como Aidis, con un claro enfoque técnico más que regulatorio.

En cuanto a la mayor necesidad de sostener este análisis y discusión cuando el país enfrenta una situación de inestabilidad climática sin precedentes, pasando de una sequía severa a inundaciones incontrolables, ¿cuáles son las posibles soluciones?

Al respecto, no somos quiénes para decir por dónde ir, pero al menos, como dije, muchas veces, nos hemos reunido con las personas que manejan el tema para ver por dónde empezar a trabajar.

Por consiguiente, es urgente impulsar con fuerza y en el menor plazo posible una serie de iniciativas que en conjunto puedan revertir la situación en que actualmente se encuentra el sector.



Se destacan las siguientes: mayor transparencia, participación y fortalecimiento de los derechos de la ciudadanía ante el sector sanitario; modificaciones en la regulación asociada al sector; revisión y modernización de los actuales procedimientos de fiscalización a la calidad del servicio; obligatoriedad de las empresas sanitarias para ejecutar las inversiones requeridas; nuevo enfoque que signifique una ampliación oportuna y sostenida de los territorios operacionales de las concesionarias, y diseño de una institucionalidad al interior de la SISS que promueva y fomente el análisis y la discusión de la visión del sector a futuro.

¿Cuáles son los riesgos que hemos aprendido en esta década que pueden suceder y que queremos que las nuevas autoridades los tengan presentes?

Captura del Regulador: existen diversos mecanismos para que dicha captura pueda llevarse a efecto sin que necesariamente adquiriera las formas de corrupción.

Los problemas de Agencia: los directivos de una institución generan las condiciones para lograr estabilidad en sus propios empleos, sobre la base de generar los menores conflictos al sector que pretenden regular.

Solo Interlocución Técnica: riesgo de dejar de percibir los desajustes o deterioros que experimenta todo sistema que no es capaz de cuestionarse y actualizarse en forma permanente.

Nula Autonomía en las decisiones del regulador: para que una Superintendencia funcione con miras a los intereses sociales que le corresponde resguardar conforme con la ley, el regulador debe mantener una posición de sano escepticismo frente a los planteamientos de la industria regulada y procurar mecanismos para mitigar la simetría de información que enfrenta.

Excesiva negociación con el sector regulado: la industria que se regula se estructura en base a monopolios concesionados que naturalmente comprenden pocos actores, cuyos costos de coordinación son bajos, pudiendo hacer valer sus intereses en bloque ante la autoridad con mayor nitidez que los consumidores.

Esa es nuestra experiencia respecto de lo que debemos

cautelar.

En cuanto al problema específico de Aguas del Valle, me gustaría que Alicia Ramírez, nuestra abogada, nos entregara un breve resumen de los puntos que consideramos que es bueno tener presentes, principalmente en lo que respecta a las sanciones.

Muchas gracias.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra la señora Alicia Ramírez.

La señora **RAMÍREZ** (doña Alicia).- Señor Presidente, para continuar con la exposición, deseo señalar, brevemente, que vimos la presentación que hizo la Superintendencia respecto de las sanciones que llevaba aplicadas a la concesionaria Aguas del Valle.

Algunos datos que aparecen en la lámina se refieren exclusivamente a procesos de sanción que se encuentran terminados. Esto significa que la multa fue aplicada y no fue reclamada judicialmente por la concesionaria, o bien fue terminada a través de un recurso de reposición.

Entonces, de acuerdo a lo que observamos y respecto de lo que nos parecía importante destacar -no todos los incumplimientos en que incurre la concesionaria-, debemos señalar que respecto de la calidad y continuidad del servicio de agua potable, se encuentran terminados ocho procedimientos administrativos de sanción, lo que implica pagar a la empresa multas por 409 UTA.

Si bien esto puede implicar que en el futuro la empresa pueda reclamar algunas de estas sanciones, los tribunales que son independientes de la parte administrativa, eventualmente, pueden determinar -lo que ocurre muchas veces- que se rebaje la multa, lo que hace el juez civil o la Corte de Apelaciones, o bien, lo cual es excepcional, que el propio juez o la Corte considere que debe aumentarse la sanción.

En este caso, los clientes afectados por estos cortes que conlleva este incumplimiento que aparece en la lámina, suman la cantidad de 69.930. Consideramos que esta información, que ponemos en su conocimiento, es importante para clarificar el tema de las sanciones respecto de Aguas del Valle en especial.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- ¿Eso es todo?

La señora **RAMÍREZ** (doña Alicia).- Respecto de las sanciones, sí.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra la señora Jacqueline Torres.

La señora **TORRES** (doña Jacqueline).- Señor Presidente, respecto de una materia igualmente relevante para nosotros, como es el tema comunicacional, tenemos la visión o la mirada de que nuestra Superintendencia no es conocida. Muchas veces, nos llama la atención lo poco que conoce la gente el rol de la Superintendencia.

Me gustaría pedirle a María Sol Panella que nos cuente un poco, desde su mirada, la Unidad de Comunicaciones de la Superintendencia, lo que ha pasado y se sigue repitiendo en este tiempo.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra la señora María Sol Panella.

La señora **PANELLA** (doña María Sol).- Señor Presidente, honorables diputados, agradezco la oportunidad de escucharnos. Realmente es muy importante esta instancia para nosotros.

Solo quiero agregar un par de cosas a lo ya dicho por mis compañeras. Primero, tenemos en estos momentos, y durante los últimos años, una SISS casi invisible, que no es conocida por los ciudadanos y muy poco conocida por los parlamentarios, por las autoridades y también por los medios de comunicación.

Tenemos una ciudadanía que la conoce poco y como resultado de ello, cuando hay una emergencia o un problema grave, la gente recurre a instancias como el Sernac, saturando dicho organismo, en circunstancias de que nosotros somos la primera instancia para que la ciudadanía recurra.

Segundo, en un contexto en que los usuarios no son escuchados por las empresas, o muy poco, y no reconocen una autoridad clara a la cual dirigirse, consideran como única ventana para manifestar sus demandas a los medios de comunicación y a las redes sociales, donde se expresan bastante. Lo peor de todo es que muchas veces son expresiones ciudadanas que terminan en protestas.

Tercero, y es muy importante de destacar, la ciudadanía

también se expresa a través del Congreso. Esta Comisión Investigadora es clara muestra de ello.

Cuarto, es importante señalar que esta invisibilidad de la SISS impacta en el prestigio de los trabajadores de la Superintendencia, quienes hacen su mayor esfuerzo y destacan por su excelencia y compromiso, pero que no son apreciados por la comunidad en su real dimensión, gracias a esta invisibilidad.

Muchas gracias.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra la señora Jacqueline Torres.

La señora **TORRES** (doña Jacqueline).- Señor Presidente, a modo de acotación final. Actualmente, tenemos un superintendente (T y P), transitorio y provisional, nominado por el ministro de Obras Públicas. Él era subrogante de la señora Magaly Espinosa. Según lo que él nos informó, fue elegido en el cargo de superintendente (T y P) debido a la buena gestión de la administración de la señora Magaly Espinosa.

Queremos creer que este nuevo superintendente va a tener una mirada distinta.

Además, quiero aprovechar esta audiencia para pedirles que estén pendientes de lo que está haciendo la Superintendencia.

Creemos que no podemos seguir estancados. No podemos seguir apagando incendios. Eso es lo que sentimos muchos funcionarios. Hoy lo que hacemos es apagar incendios, pero tenemos herramientas, tal vez no las mejores, para actuar preventivamente e instruir a las sanitarias.

En este último tiempo hay dos frases que a muchos nos hacen ruido siempre: no podemos instruir porque impacta en el tema tarifario. Además, siento que siempre estamos en negociaciones para llegar a consenso con las sanitarias, lo cual es un problema que el regulador no puede tener. Creo que es bueno negociar, estoy de acuerdo con eso, pero hoy estamos en un nivel en que la negociación ya pasó ciertos límites.

De hecho, les íbamos a solicitar ayuda para que se eligiera pronto un superintendente definitivo, porque esta situación afecta el clima laboral. Es decir, esto de no saber, los rumores, será este u otro, lo que no es bueno. Pero ya salió

publicado el llamado a concurso y entiendo que hasta el 23 hay plazo para presentar las postulaciones. Eso nos relaja, pues en un corto plazo vamos a tener un superintendente oficial.

Señor Presidente, esa es nuestra presentación.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Muchas gracias.

Tiene la palabra el diputado señor Sergio Gahona.

El señor **GAHONA**.- Señor Presidente, por su intermedio, agradezco a nuestras invitadas que hayan venido a dar su opinión en esta materia. Generalmente, uno recibe la opinión de la asociación de funcionarios cuando se discuten proyectos de ley que fortalecen las instituciones, que otorgan más atribuciones y competencias, que no agregan personal, ante lo cual terminamos con más obligaciones y problemas, y con las dificultades que ustedes mencionan por la precariedad de la organización. En eso coincido con ustedes.

Hay tres elementos sobre los cuales quiero consultarles su visión. Una de las cosas que me ha tocado ver como parlamentario en reuniones con gremios empresariales, con juntas de vecinos, con organizaciones, con todo el espectro de la sociedad, y con la Cámara Chilena de la Construcción, es que muchas veces no se atreven a plantear estos temas tan directamente porque se sienten muy afectados o perjudicados de una u otra forma.

Tomándome de lo que usted señalaba, respecto de las inversiones de las sanitarias, quiero consultarles si tienen conocimiento, si han sido testigos o conocen materias como las siguientes. Cuando hay una obra de desarrollo inmobiliario y no existe la necesidad de reemplazar cierta infraestructura, que probablemente tenga años, pero no es necesario hacerlo, las empresas sanitarias terminan haciendo canjes; es decir, que no me hagas esto porque en realidad no lo necesito; déjalo tal cual, porque ya se ha invertido hace rato y no hay problemas acá, pero quiero que me hagas una inversión a 10 o 20 kilómetros más allá que me resolvería un problema que tengo en ese otro lado. Pero, ¿qué relación tiene eso conmigo que estoy desarrollando inmobiliariamente este sector y me piden hacer algo más allá? Entonces, dicen, como no te haré reemplazar esto acá, realízalo allá.

Situaciones como la antes descrita me la han afirmado empresas constructoras de la ciudad de La Serena y de Coquimbo, y cuando les he dicho por qué no reclaman ante la Superintendencia, me indican que no se atreven porque la empresa sanitaria hace lo que quiere, incluso con el sector empresarial.

Respecto de esta afirmación, que estoy repitiendo lo que señalan las empresas constructoras, quiero que me den su visión respecto del tema de las inversiones.

Normalmente, las sanitarias invierten poco, salvo en el caso de la sequía que sí han tenido que invertir, pero de los planes de inversión para ampliación o cualquier cosa jamás han invertido.

Tiendo a pensar que hay un aspecto de la ley que los favorece, pero me preocupan estos canjes. Entiendo que la ley les favorece en el sentido de si tienen que construir algo, habrá redes y todo lo demás. Por eso, quiero saber si la conducta de los canjes la han visto en las sanitarias.

En cuanto a la conducta sancionatoria de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, desprendo de lo que ustedes señalan que más bien ha tendido a buscar encuentros más que desencuentros, y eso podría inducir a que no necesariamente se impongan las sanciones. Al respecto, quiero decir que en el caso de nuestra región no es así porque ha habido sanciones. Sin embargo, mi consulta va al hecho de que las sanciones siempre tienen un mínimo y un máximo.

¿Cuál es la conducta que observan de la Superintendencia respecto de esos mínimos y máximos? ¿Frecuentemente se va hacia los máximos o es equilibrado?

Todos estos procesos de sanción -primero se hace una investigación; después se determina que se inicia un proceso de sanción- terminan en una sanción, la que no es revertida por los tribunales.

Tiendo a pensar que cuando un tribunal echa para atrás la sanción es porque la Superintendencia no pudo afirmar ni explicar suficientemente por qué aplicaba esa sanción; además, puede haber una deficiencia del regulador respecto de no saber demostrar la falta cuando a todas luces hay un incumplimiento de la empresa sanitaria.

Para evaluar la conducta sancionatoria de la SISS y cómo se opera en ese ámbito quiero saber cómo les ha ido con las sanciones que impone la Superintendencia cuando se ha reclamado en los tribunales. ¿Ratifican las sanciones, las aumentan o terminan siendo mínimas? ¿Cuál ha sido el resultado del proceso final?

Respecto del tema comunicacional, es efectivo la gente sabe muy poco de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Me correspondió trabajar con la SISS producto de mis responsabilidades de gobierno en años anteriores y la verdad es que con un coordinador regional o un fiscalizador es poca la atención de público.

¿Cuál es el mecanismo que utiliza la comunidad para llegar directamente a la Superintendencia de Servicios Sanitarios y hacer un reclamo?

En general, tengo la impresión de que los reclamos, o los inicios del proceso de sanción, se hacen a instancia de las autoridades o de la SISS que actúa por la naturaleza propia de los incidentes ocurridos y no porque la comunidad haga un reclamo. Tampoco el rol de la Superintendencia esté bien definido, en términos de que la comunidad tenga que recurrir a la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Lo mismo sucede, por ejemplo, con la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, que tampoco está muy abierta al público.

Pido a las invitadas que me indiquen cómo se puede cambiar esto, porque el Sernac está para proteger y favorecer a los consumidores. En cambio, la Superintendencia de Servicios Sanitarios debe fiscalizar a las sanitarias, a los operadores, y no necesariamente para recibir el reclamo de la ciudadanía.

Ahora, si lo pudiera recibir, cómo creen que se puede llevar a cabo, ya que ni siquiera hay atención de público en la SISS, por lo menos en regiones.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tiene la palabra la diputada Yasna Provoste.

La señora **PROVOSTE** (doña Yasna).- Señor Presidente, quiero agradecer la presencia de nuestras invitadas. Su testimonio abre una serie de elementos importantes para la Comisión.

Las representantes de la Asociación Nacional de Funcionarios de la Superintendencia de Servicios Sanitarios se refirieron a la sensación de desprotección de los consumidores, en lo que estoy absolutamente de acuerdo.

En el caso de la Región de Atacama, Aguas Chañar subió sus tarifas en un 11 por ciento, en circunstancias de que es una empresa deficitaria, con los peores niveles de satisfacción de los usuarios.

Al respecto, encuentro respuesta en dos elementos que nuestras invitadas han planteado. En primer lugar, la nula participación de la ciudadanía en procesos tarifarios, por lo que me gustaría que se refieran en mayor detalle a la expresión grupo pequeño cerrado de la SISS.

En segundo lugar, en relación con la autonomía de las decisiones del ente regulador, en este caso la superintendencia, es importante aclarar a quienes siguen la transmisión de esta sesión que la Superintendencia de Servicios Sanitarios tiene un rol de fiscalización, pero también de protección a los consumidores. Eso no lo podemos soslayar, porque ha sido tremendamente débil la institucionalidad en este aspecto.

Por lo que han señalado las invitadas me queda claro que la Superintendencia no ha tenido una actitud proactiva, juicio que comparto, porque podría haber hecho cosas que nunca ha realizado.

También nuestras invitadas indicaron, de manera muy diplomática, que hubo excesiva negociación con el sector regulado.

En ese sentido, el año pasado, en la Comisión de Recursos Hídricos y Desertificación solicité al ministro que entregara información -nunca ha llegado a la secretaría de la comisión- respecto de un viaje que realizó la superintendente con dos directivos de confianza a Barcelona, financiados por el grupo Agbar, que son dueños de Aguas Andinas.

Por lo tanto, este no es un tema menor, porque al señalar que hay una nula autonomía en las decisiones del regulador y una excesiva negociación con el sector regulado, no quisiera pensar que esto tiene que ver con que la superintendente, que se mantuvo en su cargo desde 2006, tenía una estrecha



relación con las empresas que tenía que fiscalizar.

Por tanto, me gustaría preguntar a las invitadas si conocen alguna investigación sumaria al respecto. Se trata de antecedentes públicos; se los entregué al ministro el año pasado.

Quiero saber si alguno de estos dos ejecutivos que viajaron a Barcelona, financiados por Aguas Andinas, son parte de la línea de sucesión de mando y si aún están en la Superintendencia.

Ahora, respecto de la poca participación de la ciudadanía en los procesos tarifarios, me gustaría que nos dijeran cómo se puede entender el hecho de que la Superintendencia gaste 1.000 millones al año, aproximadamente, en estudios tarifarios, de los cuales el 70 por ciento se concentra, al menos desde hace siete u ocho años, en solo seis empresas. Además, se contratan de forma totalmente reservada. No hay licitaciones públicas. Son privadas, repartidas de antemano, con trato directo.

Asimismo, llama mucho la atención que la propia información de la Superintendencia establezca niveles de rentabilidad por sobre lo que la ley estipula. En el caso de Aguas Chañar, en la Región de Atacama, la información señala que en 2011 sus utilidades bordearon el 11,2 por ciento; en 2012, el 14,5 por ciento. Aguas Andinas, una de las empresas que financió el viaje de la superintendente, muestra rentabilidades del orden del 19,5 por ciento, y la Superintendencia no dice nada al respecto.

Por otra parte, me llama la atención que se establezcan incorporaciones, o mantenciones de tarifa, a puerta cerrada, sin ejercicio de empresa modelo y todo lo que establece el proceso de fijación tarifaria. Esto ha pasado al menos durante los últimos siete años, por lo que es un tema que debemos poner sobre la mesa pues tiene que ver con esta relación poco sana entre el ente regulador y las empresas que debe regular.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Por mi parte, me gustaría saber a qué período se refiere lo relacionado con las multas y el proceso sancionatorio.

Tiene la palabra la señora Jacqueline Torres.

La señora **TORRES** (doña Jacqueline).- Señor Presidente, desgraciadamente no tengo respuesta para todas las preguntas.

En cuanto a la consulta del diputado Gahona, sobre canje de obras en el sector sanitario, la verdad es que desconozco el tema. A veces, cuando nuestros asociados nos han dicho que pasan cosas, sí pasan, pero lo que comentó el diputado Gahona no lo he escuchado.

Respecto de las sanciones, es mejor que lo conteste la señora Alicia Ramírez, que trabaja en eso.

Solamente quiero decir que muchos de nuestros asociados han pedido que se haga una revisión de las multas, que hay que ampliar las multas. Nosotros somos partidarias de que se aplique las multas máximas; si no resulta, se modifican.

Sobre la participación ciudadana, quiero aclarar que nuestras oficinas regionales tienen atención de público. Es la única relación que tenemos con la comunidad. Básicamente, dicha atención es para recibir reclamos, que en un porcentaje importante tienen relación con las tarifas. Hemos garantizado que en cada oficina regional al menos una persona atiende los reclamos. Aclaro que sí tenemos atención al público.

Lo que necesitamos de la participación ciudadana es una comunidad organizada que sea capaz de participar en las mesas donde se tratan los distintos temas.

En cuanto al tema normativo, consulté a la persona a cargo de dicho tema, que trabaja con el INN, y me comentó que al definir asuntos técnicos en el aspecto sanitario no está presente la ciudadanía. Están las empresas, los laboratorios, un montón de gente, pero no está representada la ciudadanía organizada. Creo que la ciudadanía es capaz de coordinarse con el fin de llevar a cabo sus planteamientos.

Por mi trabajo, en el Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, hay una apertura a la comunidad, que seguramente no es la más eficiente, pero creo que en este caso podríamos partir por algo.

En cuanto a la consulta de la diputada Yasna Provoste, con grupo pequeño de la SISS me refiero al grupo que define las tarifas. Nosotras no podríamos saber qué pasa, por ejemplo, con la tarifa de Esval. En realidad, me he enterado por otras personas que dicha tarifa todavía no se oficializa. No sé por

qué ocurre eso, y nosotros estamos al interior de la SISS. Pienso que debiésemos saber qué se está discutiendo y en qué estamos detenidos.

Tampoco sabemos qué significa que se haya llegado a congelar la tarifa de Aguas Andinas. ¿Eso significa que estamos mejor que el periodo tarifario anterior?

La señora **PROVOSTE** (doña Yasna).- ¿Porque eso se hizo a puertas cerradas?

La señora **TORRES** (doña Jacqueline).- Claro. Creo que todos los procesos relevantes de la Superintendencia se hacen a puertas cerradas, y esa es la crítica. A lo mejor, esto se ha dado durante años o la legislación lo permite. Entonces, si la legislación es tan rígida y da pie a estas cosas, ¿por qué no lo discutimos en una mesa de trabajo? Quizá hay cosas que modificar.

En cuanto a la excesiva negociación con el sector regulado, insisto, esto fue un levantamiento de nuestros asociados, de aquellos que trabajan día a día en el sector; nace de la experiencia de muchas personas que tienen muchas ganas de que las cosas sean diferentes en las SISS.

Reitero, nuestros compañeros de labores son personas sumamente comprometidas y tienen clarísima la "película". Además, luchan para que las cosas salgan adelante, incluso a veces en contra de lo que ellos piensan que debiera hacerse mejor. Sin embargo, igual lo alineamos con lo que diga la autoridad.

Entonces, ellos han percibido que cuando quieren tomar una decisión, o instruir algo, primero la autoridad va a conversar con el sector y muchas veces esa instrucción no sale de la Superintendencia. Me imagino que nos estamos refiriendo a esto.

Respecto del viaje a Barcelona, también nos solicitaron una entrevista de Ciper Chile. En verdad, tuvimos una muy mala experiencia y quedamos muy marcados en la Superintendencia por haber dado esa entrevista.

La señora **PROVOSTE** (doña Yasna).- ¿Han sentido acoso laboral en la Superintendencia?

La señora **TORRES** (doña Jacqueline).- Cuando dije estrés laboral, me refería principalmente a la actitud de las

personas, lo que deben enfrentar por las emergencias que vivimos apagando "incendios".

Diría que sí hemos sentido acoso laboral. No soy presidenta desde hace mucho tiempo. Presido desde abril del año pasado. Alicia Ramírez lleva como diez años en la Asociación y la verdad es que le ha tocado la parte más pesada, pues la sacaron de su cargo. Muchas veces hemos recurrido a la ANEF y agradecemos a don Raúl de la Puente que nos ha apoyado mucho. No ha sido fácil.

Lo concerniente a Ciper Chile nos pasó la cuenta en forma bastante difícil, a pesar de que el medio de comunicación nos llamó. En esa oportunidad dimos una declaración en cuanto al quehacer de la SISS, porque no sabíamos bien cuál sería el enfoque. Nos preguntaron del viaje, pero no supimos que decir. No sabíamos nada. Nos pidieron algunas resoluciones. La señora Ramírez puede complementar la información, porque ella está a cargo de todo el tema de transparencia en la Superintendencia. Ella tuvo que definir algunas acciones respecto de lo que nos estaba solicitando no solo Ciper Chile, sino que también el Diario El Mostrador, medio que también nos hizo algunos requerimientos para aclarar el viaje a Barcelona.

El señor **GAHONA**.- ¿Cuándo fue eso?

La señora **TORRES** (doña Jacqueline).- María Sol me recuerda que lo más difícil fue la persecución de que fuimos objeto en algún momento. Nos pusieron cámaras. A mí, en particular, me pusieron una arriba de mi escritorio. Era una situación difícil. La explicación que se dio fue que no era con mala intención, que era para protegernos porque había habido robos. Lo que nunca entendí fue por qué arriba de mi cabeza.

Un señor **DIPUTADO**.- ¿Eso fue en su oficina?

La señora **TORRES** (doña Jacqueline).- En tres partes. Trabajo en una de esas estaciones modernas, en cubículos, espacios amplios divididos por paneles. Pusieron las cámaras en tres puntos, y a mí me quedó arriba. En verdad, al principio no le había tomado asunto.

La señora **PROVOSTE** (doña Yasna).- ¿Eso fue después de la entrevista?

La señora **TORRES** (doña Jacqueline).- Sí. Concurrimos a la

ANEF y don Raúl De la Puente llamó a la superintendente y las sacaron de inmediato. Incluso, después nos pidieron que indicáramos dónde ponerlas para que no nos molestara. Se tomaron las medidas correctivas.

En relación con las multas, y para complementar lo referido al viaje, la señora Alicia Ramírez se referirá al primer tema.

El señor **LEMUS** (Presidente accidental).- Tiene la palabra la diputada Yasna Provoste.

La señora **PROVOSTE** (doña Yasna).- Señor Presidente, en la Comisión de Recursos Hídricos y Desertificación no hemos recibido respuesta sobre el tema del viaje. Lo pedí el año pasado.

El señor **LEMUS** (Presidente accidental).- Tiene la palabra la señora Alicia Ramírez.

La señora **RAMÍREZ** (doña Alicia).- Señor Presidente, respecto de las multas, por regla general aplicamos sanciones de la media hacia abajo. No he visto que exista una política de aplicar los montos máximos. O sea, partir inmediatamente sobre el 50 u 80 por ciento de las multas no es algo que yo haya visto en el servicio. Es fácil que ustedes requieran esa información a la Superintendencia para que puedan comprobarlo.

El señor **GAHONA**.- Una vez pedí información y me enviaron 5 mil páginas.

La señora **RAMÍREZ** (doña Alicia).- Señor Presidente, quiero precisar que los tribunales, por regla general, en más del 90 por ciento de los casos no dejan sin efecto las multas que aplica la Superintendencia.

El señor **GAHONA**.- O sea, en términos de fundamentación de las multas nos ha ido bien en los tribunales.

La señora **RAMÍREZ** (doña Alicia).- Señor Presidente, casi el 97 por ciento de las multas son confirmadas por los jueces de primera instancia en las cortes de apelaciones y, cuando se trata de un recurso de casación, por la Corte Suprema.

Ahora bien, lo que pasa en los tribunales -ahí surge una especie de contradicción entre la mitad hacia abajo que indicaba- es que de los montos que aplicamos, una gran cantidad de veces los jueces rebajan esas multas.

En mi opinión, hay que sentarse a buscar las causales de por qué los jueces lo hacen, porque muchas veces ellos dicen por qué se aplicó un monto tan alto o dónde está la justificación de un monto equis. Entonces, como estiman que no ha sido suficientemente acreditado por la Superintendencia, tienden a acoger la rebaja que piden las empresas sanitarias. En todo caso, el tribunal es libre de bajar lo que estime. En términos generales, eso es lo que ocurre respecto de las sanciones.

Ahora, paso a responder una pregunta que formuló la diputada Yasna Provoste.

La señora **PROVOSTE** (doña Yasna).- Señor Presidente, para profundizar en el tema la sesión se puede declarar reservada.

El señor **LEMUS** (Presidente accidental).- Si lo solicitan nuestras invitadas, se declarará secreta la sesión.

La señora **RAMÍREZ** (doña Alicia).- Sí, señor Presidente.

El señor **LEMUS** (Presidente accidental).- La Comisión se constituye en sesión secreta.

#### **SESIÓN PÚBLICA**

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Continúa la sesión.

Tiene la palabra el diputado Luis Lemus.

El señor **LEMUS**.- Señor Presidente, la información que nos entregó la Asociación de Funcionarios de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (Afusssa) nos ha cambiado un poco la visión. Si bien este es un trabajo que trata de forma particular la situación de la Cuarta Región, lo hemos ampliado al ámbito sanitario.

Considero que es necesario modificar la institucionalidad. Creo que llegó la hora de hacer una gran modificación en materia de concesiones.

Tenemos una Superintendencia que además de fiscalizar tiene otras tareas, como las tarifas, los problemas ambientales. Es un organismo que depende en algunas materias del Ministerio de Obras Públicas, pero tiene una autonomía absoluta para actuar. Sin embargo, los problemas se relacionan con el desarrollo de los servicios sanitarios, de la fiscalización. Este es un negocio regulado y el Estado debe velar por la transparencia.

Desde ese punto de vista, los organismos deben ser sometidos a transparentar su quehacer.

Tal vez, la estructura no es la capacitada para garantizar esa transparencia. Este es un órgano que depende de la superintendente, es decir, de una persona. Por ejemplo, no existe una estructura de tarifas. Un par de funcionarios junto con el superintendente o con la superintendente, según corresponda, son los encargados de esa tarea. Eso es una especie de caja negra y no se sabe cuáles son los resultados efectivos.

Entonces, por lo pesado de la materia, por los desafíos que tiene el país respecto de los temas sanitarios y del agua potable, como un servicio efectivo para la población, es necesario que pensemos en una nueva estructura.

Si es posible, me gustaría saber si han pensado de qué forma podría funcionar algo así. Me imagino, por ejemplo, que el Ministerio de Obras Públicas debiera tener algunas tareas y la Superintendente otras más específicas.

En la Comisión de Minería y Energía estamos debatiendo el cambio de normativas en materia eléctrica, la ley de transmisión. Es una institucionalidad robusta, fuerte y que da garantías. El coordinador, la persona encargada de coordinar las energías que entran al sistema, va a ser a prueba de transparencia, porque no puede tener ningún vínculo con alguna de las empresas del rubro. Incluso, su dedicación debe ser exclusiva, salvo para labores académicas.

Creo que esta institucionalidad es muy antigua, y así lo han manifestado los funcionarios.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Estamos ante una empresa evidentemente monopólica y con un Chile que está en una etapa de cambios, de transición respecto de los derechos ciudadanos. Desafortunadamente, nos llegan muchos casos de otros países, de manera fortuita, y nos damos cuenta de algo que intuimos, cada día vivimos con abusos y atropellos.

En la Comisión investigadora soñamos con que una persona común y corriente, un agricultor, un campesino, un hombre que viva al interior de Illapel o de Ovalle, tenga la posibilidad de acercarse a la institución, tocar la puerta y decir que tiene una casa de 20 metros cuadrados, que se esmera por

pagar la cuenta -la gente del campo es cumplidora a la hora de cumplir con sus obligaciones-, pero el servicio es reiteradamente malo.

¿Existe en la institución en que ustedes trabajan la capacidad de acoger a esa persona?

Desafortunadamente, me parece que eso aún no se da en Chile, pero estamos en un proceso de cambio y soy optimista. Creo que el país debe cambiar en el área de respeto. No es una inquisición ni proceso coercitivo contra la inversión extranjera. Otras veces lo he dicho, seguramente los señores de Ontario no tolerarían a esta empresa ni siquiera una semana.

Recuerdo que en la época en que estaba en el colegio y reclamaba por la nota de una prueba, podía ocurrir que me subieran la nota o me la bajarán, pero al revisar las múltiples sanciones de la empresa, es curioso que siempre las multas se bajen.

¿Qué explicación técnica hay respecto de eso?

La señora **RAMÍREZ** (doña Alicia).- Señor Presidente, existen dos áreas. Primero, se aplica la multa administrativa, la que, mediante un recurso, puede ser rebajada por un tribunal de justicia.

Por regla general, en el 96 o 97 por ciento de los casos, los jueces confirman las multas que aplica la Superintendencia, pero es común la rebaja de los montos.

Explicaciones puede haber varias. Los parámetros, las circunstancias agravantes o atenuantes de responsabilidad administrativa, porque la ley es muy antigua, nos faltan otras consideraciones. Por ejemplo, la ley de la Superintendencia de Medio Ambiente es más nueva. En ella se contempla también nuevos criterios. Por ejemplo, para la aplicación de una multa, la capacidad económica del infractor, la reparación con celo del mal causado, o considerar lo que ganó el infractor mientras duró la infracción hasta que fue descubierto por la autoridad. Estos criterios no los tenemos en nuestra ley. En algunos casos se desarrollan y se tratan de aplicar para sancionar a las empresas, pero como no están en la ley, es más fácil para el tribunal dejar sin efecto el monto aplicado con estos



critérios, que no se contemplan en nuestra ley. Por eso, en la parte sancionatoria, nuestro artículo 11 se quedó en el pasado y debe ser visto con la mirada de las nuevas superintendencias, como es el caso de las de Medio Ambiente o de Educación, que tienen multas más altas y tipos sancionatorios más amplios, que les permiten encuadrar determinadas infracciones en sanciones consideradas graves o gravísimas. Estas consideraciones no las tenemos en la ley.

Ese es un aspecto que se debe considerar para las multas, cuando son reclamadas judicialmente o en los recursos que presentan las empresas cuando impugnan la posibilidad del regulador de establecer condiciones o consideraciones que no están en el marco penal.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Muchas gracias.

Señores diputados, les pido formular sus propuestas de invitados para la próxima sesión, que será el martes 24 de noviembre.

El señor **GAHONA**.- Propongo invitar a representantes de la asociación de APR (Agua Potable Rural) y de la Cámara Chilena de la Construcción.

El señor **WALKER**.- Propongo que también esté representada la Unión Comunal de Juntas de Vecinos Urbana.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Por mi parte sugiero invitar al señor Michael Hantke Domas, quien es experto en derecho sanitario y profesor de la Universidad Andrés Bello. Además ejerce docencia en el Reino Unido.

El señor **ALVARADO** (Presidente).- ¿Les parece invitar al superintendente de Servicios Sanitarios subrogante, señor Gabriel Zamorano?

El señor **GAHONA**.- Estoy de acuerdo, pero ¿con qué objetivo?

El señor **ALVARADO** (Presidente).- Tendremos que invitarlo en algún momento, ya que tiene mucha información que aportar a esta Comisión.

El señor **LEMUS**.- Por mi parte propongo invitar nuevamente al ministro de Obras Públicas.

*-(Varios señores diputados hablan a la vez)*

El señor **ALVARADO** (Presidente).- En síntesis, queda acordado invitar para la próxima sesión al ministro de Obras Públicas, señor Alberto Undurraga; al superintendente de

Servicios Sanitarios subrogante, señor Gabriel Zamorano, y al profesor Michael Hantke.

Por haber cumplido con su objeto, se levanta la sesión.

*-Se levanta la sesión a las 17.02 horas.*

ALEJANDRO ZAMORA RODRÍGUEZ,  
Redactor  
Coordinador de Taquígrafos de Comisiones.