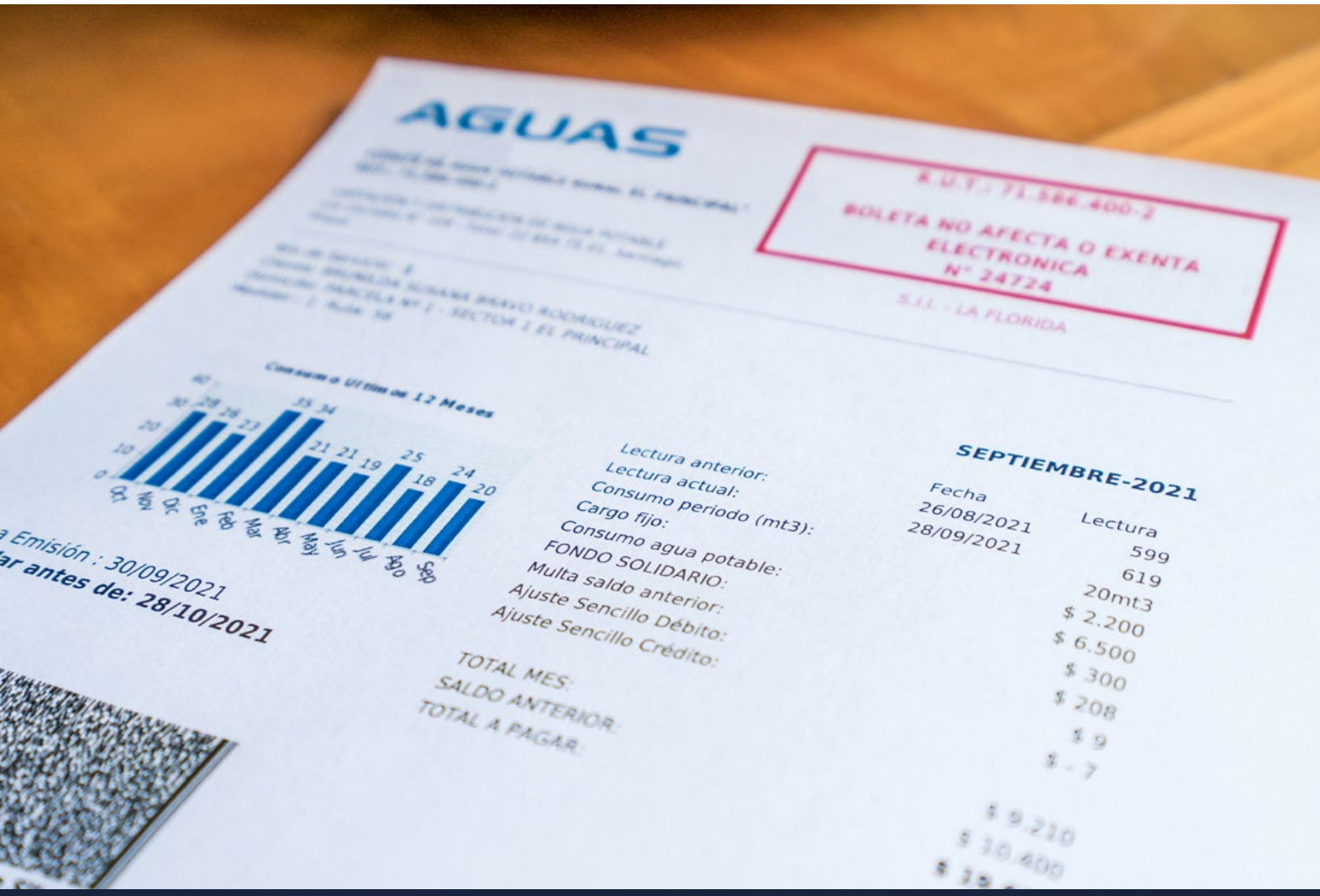
SEGUNDA EDICIÓN

MANUAL DE FISCALIZACIÓN



FACTURACIÓN SERVICIOS SANITARIOS RURALES DEL SEGMENTO MAYOR

SEGUNDA EDICIÓN

Abril 2024

Superintendencia de Servicios Sanitarios

Gobierno de Chile

gob.cl

TABLA DE CONTENIDO

Presentación

Saludo Institucional

Capítulo 01: Comunicación de Tarifas.

1. Explicación.
2. Instrucciones.
   - 2.1 Instrucciones Básicas.
   - 2.2 Valores a informar.
   - 2.3 Condiciones básicas de una Comunicación de Tarifas.
   - 2.4 Ejemplo de Comunicación de Tarifas.

Capítulo 02: La Boleta.

1. Explicación.
2. Contenido Mínimo de la Boleta.
3. Fecha de la lectura de consumos.
4. Despacho del Documento de Cobro.
5. Emisión de boletas con saldos.
6. Inserciones e Información a usuarios.
7. Informe de Fecha Futura de Lectura del Medidor (Optativo)
8. Facturación Electrónica.

Capítulo 03: Aplicación de Tarifas.

1. Explicación.
2. Ejemplo de Aplicación de Tarifas.
3. Devoluciones por errores de facturación.
4. Cobranza Extrajudicial.
5. Subsidio al Pago del Consumo de Agua Potable y Alcantarillado.
6. Ley de Redondeo (Informativo)

Capítulo 04: Término Medio.

1. Explicación.
2. Instrucciones.

Capítulo 05: Corte y Reposición.

1. Explicación.
2. Instrucciones.
   - 2.1 Instancias de Cortes.
   - 2.2 Notificación de Corte por no pago.
   - 2.3 Reposición del Servicio.
   - 2.4 Término de la Relación Comercial.

Capítulo 06: Intereses por Mora.

1. Explicación.
2. Instrucciones.

Capítulo 07: Reajuste Tarifario

1. Decreto Tarifario.
2. Rol de la SISS.
3. Reajuste Tarifario.
4. Informe de Reajuste Tarifario a la Superintendencia.
5. Ejemplo de Reajuste Tarifario.

Capítulo 08: Disposiciones Varias.

1. Corrección de consumo en un mes en que existió discontinuidad de abastecimiento (Opcional).
2. Retroactividad en los cargos.
3. Fugas o pérdidas invisibles (Opción Sugerida).

Capítulo 09: Glosario de términos.

Presentación

Con la entrada en vigor de la Ley N° 20.998, que regula los Servicios Sanitarios Rurales, en la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) nos sentimos especialmente desafiados en promover nuestras actividades de cooperación y transferencia de conocimientos con el fin de que mejore la calidad del servicio en el sector rural. Debido a lo anterior, se ha materializado esta segunda edición de los Manuales de Fiscalización, que ha sido trabajada en conjunto con los Comités y Cooperativas de Agua Potable Rural del segmento mayor, con el objetivo de que resulte fácilmente comprensible y aplicable tanto para los Comités y Cooperativas de Agua Potable Rural como para sus usuarios.

Este Manual de Fiscalización para los SSR, tiene como objetivo materializar las disposiciones de la Ley N° 20.998 y su reglamento, en materia de facturación, así como también dar a conocer cómo esta Superintendencia realizará el proceso de fiscalización colaborativa en este proceso de transición que actualmente están viviendo los SSR, reconociendo y valorando su aporte a la calidad del servicio que han entregado a sus usuarios finales durante toda su trayectoria.

Tanto para la Superintendencia, como para los Comités y Cooperativas, estos manuales de fiscalización representan una herramienta sumamente importante, ya que contribuirán al cumplimiento de la legislación por parte de los Comités y Cooperativas, así como también a mejorar la calidad de servicio que reciben los usuarios finales.

Finalmente es necesario señalar que, para la correcta aplicación de este manual, existirá gradualidad en la implementación, lo que se materializará en un período de marcha blanca que permitirá a los Servicios Sanitarios Rurales conocer los manuales, interiorizarse e implementarlos de manera adecuada.

De esta manera, la SISS quiere dar la bienvenida a los SSR e invitarlos a afrontar este desafío en conjunto, que principalmente persigue mejorar la calidad del servicio que reciben los usuarios finales en el ámbito rural.

Saludo Institucional

Superintendencia de Servicios Sanitarios

El 20 de noviembre de 2020 entró en vigencia la Ley N° 20.998, que regula Servicios Sanitarios Rurales (SSR), que además de reconocer a las actuales organizaciones sociales que han operado los sistemas (Comités o Cooperativas de Agua Potable Rural) como operadores de dichos sistemas, en sus respectivas áreas de servicio, mandata a la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) a tener un rol de suma importancia como es la fiscalización de la correcta aplicación tarifaria, uno de los atributos más importantes de la calidad de servicio que reciben los usuarios.

Cabe destacar que este manual corresponde a una segunda versión que fue trabajada en conjunto con los Servicios Sanitarios Rurales (SSR) del segmento mayor, con el objetivo de que sea aplicable al ámbito rural y que resulte fácilmente comprensible por los usuarios y por los Comités y Cooperativas de Agua Potable Rural.

A través este Manual de Fiscalización, se espera contribuir en la comprensión de los diferentes aspectos de la Facturación y Cobros que deben realizar los SSR conforme a la legislación vigente. Si bien este es un tema a veces complejo, esta guía permite establecer una base mínima en temas como la lectura de la boleta, la aplicación de la tarifa, el término medio, los cortes y reposiciones de servicios, los intereses por mora o no pago, reajuste tarifario, entre otros.

Finalmente, esperamos que este material de apoyo sea de utilidad para los Comités y Cooperativas de Agua Potable Rural contribuyendo así a mejorar la calidad de servicio en el sector.

CAPÍTULO 1: COMUNICACIÓN DE TARIFAS.

1. EXPLICACIÓN

Las tarifas que los Servicios Sanitarios Rurales están autorizados a cobrar por Decreto, se deben informar a los usuarios antes de su aplicación, a fin de realizar el objetivo de que estos puedan comprobar los valores registrados en el documento de cobro que se emite periódicamente, con el fin de realizar una gestión transparente y simple del cálculo de los distintos cargos. De esta manera es necesario que la información sea detallada y la comunicación de ésta sea clara y precisa, incluyendo todos los valores a cobrar, para que el usuario pueda verificar, si así lo desea, su estado de cuenta.

2. INSTRUCCIONES

2.1 Instrucciones Básicas

- La información de los nuevos valores debe indicar el monto total de cada cargo.
- Se debe enviar a la Superintendencia de Servicios Sanitarios un correo electrónico o el mecanismo que para estos efectos, la SISS disponga, con el comunicado o aviso de las nuevas tarifas a cobrar.

2.2 Valores a informar

El número de decimales a usar en la comunicación debe ser consistente con el reajuste tarifario, es decir, no debe variar respecto de los usados y en la forma que se emplearon para indexar.

Adicionalmente, y adjunto a la primera boleta que considera el reajuste de tarifas, los Servicios Sanitarios Rurales Mayores deberán entregar a cada usuario un volante informativo con las siguientes características:

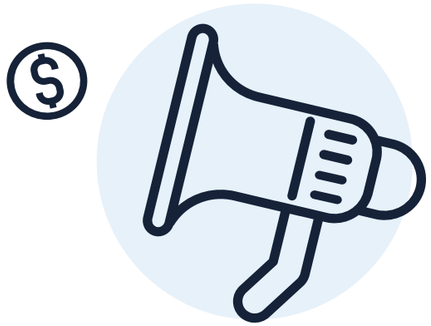
- Incluir la fecha a partir de la cual regirán las nuevas tarifas y sobre cuales consumos leídos aplicarán.
- Incluir sólo la información relativa a cargos fijos, cargos variables (agua potable, saneamiento, fondo de reposición y reinversión), valores por servicio de corte y reposición de suministro de agua potable.
- Los Servicios Sanitarios Rurales deberán publicar sus tarifas en el diario mural de sus respectivas oficinas de atención de usuarios.

2.3 Condiciones básicas de una Comunicación de Tarifas

Las nuevas tarifas se deben comunicar a los usuarios antes de su entrada en vigencia. Por ejemplo: Si la comunicación de las nuevas tarifas es el día 15/12/2023 no se podrán aplicar antes de esta fecha. Esta información por ejemplo: debe entregarse de la siguiente manera: **Las presentes tarifas se aplicarán a contar de los consumos leídos a partir del 15/12/2023 (o una fecha posterior).** En caso de aplicar las nuevas tarifas antes de la fecha señalada, el Servicio Sanitario Rural está obligado a realizar cambios en la facturación, según corresponda, por los valores que se hayan cobrado demás.

En el caso de que la comunicación contenga tarifas más altas a las que se han informado a la SISS, el SSR deberá informar nuevamente y sólo podrá aplicar las nuevas tarifas en el momento en que se realice la rectificación de los valores. Si la facturación se realizó con los valores incorrectos, el SSR deberá volver a facturar, reemplazando estos por los valores vigentes anteriores al aviso equivocado.
Es importante destacar que en los distintos cargos contenidos en la boleta de cobro, no se pueden usar ni siglas y/o abreviaturas que puedan inducir a error.

Las nuevas tarifas se deben comunicar a los usuarios, antes de su aplicación.



2.4 Ejemplo de Comunicación de Tarifas

El siguiente formato muestra las características necesarias de una comunicación de tarifas de los SSR:

Adicionalmente, y adjunto a la primera boleta que considera el reajuste de tarifas, los Servicios Sanitarios Rurales deberán entregar a cada usuario un volante informativo con las siguientes características:

Las tarifas se aplicarán a contar de los consumos leídos el 15.02.2023		
Cargo fijo usuario ($/mes)		1500
Cargos variables ($/m3) Agua potable: Saneamiento: (con o sin tratamiento) Aporte fondo reposición y reinversión:		 113 111 69
Otros cargos ($/grifo/mes):		1.872
Cortes ($/evento):	Llave de paso Retiro pieza llave de paso	2.000 2.500
Reposición ($/evento):	Llave de paso Retiro pieza llave de paso	2.000 2.500
Cargos por Revisión de Proyectos ($)	Montos a informar según detalle del respectivo Decreto Tarifario	

Para los usuarios que no son socios, se debe aplicar IVA.

CAPÍTULO 2:
LA BOLETA.

1. EXPLICACIÒN

El Servicio Sanitario Rural debe emitir y entregar a cada domicilio la boleta o factura de cobro con las tarifas que fija la autoridad. Esta boleta se emite cada mes y se elabora a partir de los registros del medidor correspondiente. Esta boleta o factura puede ser cobrada judicialmente en los casos que corresponda.

2. CONTENIDO MÍNIMO DE LA BOLETA

a) **Nombre de usuario**

b) **Domicilio que recibe el servicio:**

Nombre de la calle, número de casa o block, departamento y localidad.
La boleta o factura debe ser entregada en el domicilio que recibe el servicio, salvo que el usuario solicite otra dirección de entrega.

c) **Número de Servicio o Número de Usuario o Socio** (Identificador único o cuenta de contrato)

d) **Identificación del medidor** mediante su número (al menos los últimos 3 dígitos)

e) **Tipo de Facturación:**

Cuando no se realicen lecturas de los medidores por causas ajenas a su funcionamiento, se facturará en base a un consumo promedio según definiciones establecidas en el presente manual. Este promedio se acumulará y abonará para futuros consumos, siendo descontado en las próximas boletas/facturas, de acuerdo a la normativa vigente.

Cuando se trate esta situación, se deberá indicar en la boleta que el tipo de facturación es por término medio. De lo contrario, se debe especificar en la boleta que el tipo de facturación es normal.

f) **Consumo y Lecturas**

- Lectura anterior y fecha en que se realizó
- Lectura actual y fecha en que se realizó
- Total metros cúbicos facturados
- Metros cúbicos a abonar en la próxima facturación. Los que corresponden a los metros cúbicos que deben abonarse o restarse en futuros cobros, en los casos donde no se realizó la lectura del medidor.

g) **Montos de facturación**

- Cargo fijo
- Cargo variable por Agua Potable
- Cargo variable por Saneamiento (con o sin tratamiento de aguas servidas)
- Cargo variable aporte fondo de reposición y reinversión
- Subtotal
- Cargo por corte y reposición del servicio: corresponde de aplicar cuando existe corte por no pago
- Subsidio:

  Metros cúbicos subsidiados (m3)
  Porcentaje de subsidio otorgado (%)
  Monto total subsidiado ($) anteponiendo el signo "-"

- Intereses
- Otros: se debe indicar él o los conceptos que se abonan de forma clara, ordenada y precisa.
  Por ejemplo, "reparación por daño del medidor", "multas por intervención", "cuotas sociales" -entre otras.
- Otros: Se debe indicar el o los conceptos que se cargan o abonan, de forma clara, ordenada y precisa.
- Cuando existan convenios de pago se debe agregar el número de la cuota y el número total de cuotas
  Si se cancela la cuota número 10 de un total de 15, se debe indicar cuota 10/15.
- Saldo anterior, si corresponde.
- Total a pagar.

Todos los valores señalados deben incluir los impuestos correspondientes, cuando sea el caso.

h) **Monto del total de pagos realizados** desde la última facturación y fecha en que se efectuó el último pago.

i) **Formalidades varias**

- Fecha de emisión del documento.
- Fecha de vencimiento. Para aquellos casos en que el usuario registra deuda y se encuentra en un proceso de corte del servicio suministrado, la fecha de vencimiento debe ser reemplazada por la siguiente leyenda "Corte en trámite".
- Número telefónico de atención de consultas y emergencias.
- Horario de atención telefónica.

Todos los valores señalados deben incluir los impuestos correspondientes, cuando sea el caso.

3. FECHA DE LA LECTURA DE CONSUMOS

Los cobros se realizarán a partir de las tarifas vigentes a la fecha de la lectura del consumo.

4. DESPACHO DEL DOCUMENTO DE COBRO

La boleta o factura debe ser entregada en el inmueble en que se encuentra instalado el arranque o unión domiciliaria, salvo que el usuario pida remitir la boleta a una dirección diferente. En este caso, el Servicio Sanitario Rural no está obligado a pagar los gastos que excedan a lo establecido, y pueden convenir con sus usuarios la forma y el pago, en caso exista una prestación diferente. El usuario que solicite el envío de su boleta o factura a una dirección diferente a la registrada, deberá autorizar mediante firma, la gestión y el precio del servicio.

5. EMISIÓN DE BOLETAS CON SALDOS

El plazo de vencimiento de las boletas no puede ser inferior a 30 días a partir de la fecha de su emisión. El corte de servicio por no pago puede efectuarse previo aviso de 30 días, y una vez que se hayan acreditado 1 o más documentos de cobro vencidos (artículo 47, letra d, Ley 20988/2017). El aviso de corte se podrá hacer en la misma boleta o en la forma que determine la asamblea (artículo 43, letra b, Reglamento) la que no podrá ser distinta a una notificación escrita.

Para las boletas emitidas con fecha posterior a la notificación de corte, se establece el siguiente procedimiento: en las emisiones de boletas o facturas de aquellos servicios que hubiesen sido notificados expresamente de la suspensión del suministro de agua potable, por mantener impagas las prestaciones recibidas dentro de los plazos que la norma legal dispone, deberá omitirse el registro de la fecha de vencimiento, reemplazando ésta por la advertencia "Corte en Trámite".

6. INSERCIONES E INFORMACIÓN A USUARIOS

Cada Oficina de Atención de Usuarios debe cumplir con la obligación de tener a la vista del público una fotocopia de las dos últimas comunicaciones de tarifas, así como también las anteriores para posibles consultas.

7. INFORME DE FECHA FUTURA DE LECTURA DEL MEDIDOR (OPTATIVO)

La fecha de la próxima lectura del medidor debe incluirse de forma clara en las boletas que se emitan, ya que es información básica para el usuario, tanto para verificar su cuenta como para otorgar el acceso adecuado para que se realice la lectura del medidor y evitar omisiones.

8. FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Cuando el Servicio Sanitario Rural incorpore el Sistema de Facturación Electrónica, deberá adoptar las medidas del caso para cumplir con la normativa de la Superintendencia de Servicios Sanitarios como con la normativa establecida por el Servicio de Impuestos Internos.

Tratándose de documentos de cobro electrónicos debidamente solicitados por los usuarios, a través de formularios confeccionados especialmente para tal efecto, no será necesario generar la factura o boleta en papel.

CAPÍTULO 3:
APLICACIÓN DE TARIFAS

1. EXPLICACIÓN

La Aplicación de Tarifas es la forma en que se debe calcular el monto total a pagar por cada usuario en su cuenta. Para esto es necesario detallar de forma clara y directa la manera en qué se calcularán los distintos ítems a cobrar en la boleta o factura.

2. EJEMPLO DE APLICACIÓN DE TARIFAS

Cargo fijo usuario		=	$ 1.000
Valor m3 de agua potable:		=	$ 123
Valor m3 alcantarillado		=	$ 107
Lectura actual	(05.02.21)	=	1.500 m^3
Lectura anterior	(05.01.21)	=	1.473 m^3

Para obtener los valores por concepto de cargo fijo y cargos variables de agua potable y alcantarillado a detallar en el documento de cobro (boleta o factura) se deben efectuar los siguientes 4 pasos:

a) Determinación de consumos

Para obtener el registro del medidor se debe considerar que la unidad mínima de lectura es el metro cúbico (m^3), por lo tanto, se deben registrar como lecturas sólo números enteros. Para ello, se procede truncando la cifra decimal y no aproximando. Ejemplo: lectura 1.500,7 m^3, registro debe ser 1.500 m^3

El consumo se obtiene de restar a la "lectura actual", la "lectura anterior". Para este ejemplo:

	1.500 m^3	(lectura actual)
-	1.473 m^3	(lectura anterior)
	27 m^3	**(consumo)**

b) Determinación de consumos

$ 1.000	(cargo fijo a registrar en documento de cobro)

c) Determinación de Cargo Variable por Consumo de Agua Potable, Cargo Variable de Saneamiento y Cargo Variable Fondo de Reposición e Reinversión

Se multiplica el valor unitario ($/$m^3$) de Agua potable, de Saneamiento y Aporte Fondo de reposición y reinversión correspondientes, por el consumo registrado, redondeando al entero más próximo. De obtenerse un valor decimal mayor o igual a 0,5 se aproxima al entero superior, en caso contrario se redondea al entero inmediatamente inferior. Para el ejemplo se tiene:

Cargo variable agua potable	=	123,37 ($/$m^3$) * 27 m^3	
	=		$3.330,99
Cargo variable agua potable	**=**		**$3.331**
Cargo variable saneamiento	=	107,24 ($/$m^3$) * 27 m^3	
	=		$2.895,48
Cargo variable saneamiento	**=**		**$2.895**
Cargo variable fondo reposición y reinversión	=	101,51 ($/$m^3$) * 27 m^3	
	=		$2.740,77
Cargo variable fondo reposición y reinversión	**=**		**$2.741**

d) Subtotal a cobrar

Corresponde a la suma algebraica de todos los cargos y débitos que se detallen en documento de cobro. Para el ejemplo se tiene lo siguiente:

$	**1.000**	(Cargo fijo)
$	**3.331**	(Cargo variable agua potable)
$	**2.895**	(Cargo variable saneamiento)
$	**2.741**	(Cargo variable aporte fondo de reposición y reinversión)
$	**9.967**	**(total a registrar en boleta)**

3. DEVOLUCIONES POR ERRORES DE FACTURACIÓN

En el caso que ocurran errores de facturación, lecturas incorrectas, cobros por servicios no prestados u otros, ellos se abonarán en la siguiente boleta o factura que se emita. Si existiera un saldo a favor del usuario se le indicará en el mismo documento de cobro, para que lo solicite en efectivo, si así lo requiera. En este comunicado, se le otorgará un plazo de 20 días al usuario para manifestar su intención, en caso contrario se entenderá que este saldo se abona a su cuenta corriente para pagar futuros consumos.
En el caso de los reintegros en efectivo, estos deben ser entregados a la persona que presenta la boleta y reclamo.

4. COBRANZA EXTRAJUDICIAL

De acuerdo a lo establecido en el artículo N° 47 letra c), Ley N° 20.998, el Servicio podrá cobrar los costos de cobranza extrajudicial en que haya incurrido el operador en caso de mora del usuario.

Se consideran todos los gastos que no son judiciales y que tienen como único objetivo el cobro de la deuda por servicios efectivamente prestados por el Servicio Sanitario Rural. Ahora bien, se debe tratar de gastos en que se ha incurrido y, por lo tanto, no es posible que sea una suma fija a todo evento, o una pena anticipada por el no pago.

Para verificar el cumplimiento de la norma, los SSR deben tener y exhibir ante la autoridad y los usuarios, cuando sea requerido, la información respectiva a los gastos incurridos para realizar el cobro adeudado, acreditando su nexo causal.

Para esto, se considerará como prueba a las boletas de comunicaciones personales, certificadas, notariales u otras y en general, cualquier otro documento que permita determinar el valor de los gastos incurridos, por cada acción realizada.

5. SUBSIDIO AL PAGO DEL CONSUMO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.

Explicación

Conforme a lo señalado en el artículo 4 de la ley 18.778, entenderemos por Subsidio al pago del consumo de agua potable y uso de alcantarillado de aguas servidas, a aquella parte del valor total de la cuenta por consumo de agua potable y servicio de alcantarillado de aguas servidas que, en conformidad al beneficio que otorga la ley, le corresponde pagar a la Municipalidad.

El Servicio Sanitario Rural debe controlar los siguientes conceptos relativos al tema:

- Que el porcentaje a subsidiar corresponda al definido por la entidad.
- Que el monto a subsidiar sea el resultante de aplicar el porcentaje subsidiado, con los topes definidos por la autoridad respectiva.
- Que no se aplique a aquellos usuarios que mantienen una deuda con una antigüedad superior a 90 días.
- Que exista Decreto Municipal que identifique a los usuarios subsidiados y aquellos que perdieron tal condición.

6. LEY DE REDONDEO (INFORMATIVO)

El Servicio Sanitario Rural, de acuerdo con la Ley Nº 20.956 que rige a partir del 01.11.2017, podrá a todos los pagos en efectivo, aplicar la regla de redondeo. Por lo tanto, si la cuenta final termina entre $1 y $5, se redondea hacia abajo, es decir, hacia la decena inferior, y si termina entre $6 y $9, hacia arriba, es decir, hacia la decena superior.

El redondeo aplica solo para pagos en efectivo, en el caso de pagos de boletas mediante transferencia bancaria, PAC y PAT, el banco comercial debe abonar a la cuenta la cantidad exacta indicada en la boleta e indicará el monto exacto a pagar, previo al redondeo. La Ley no afecta a los documentos tributarios.

CAPÍTULO 4:
TÉRMINO MEDIO

1. EXPLICACIÒN

Cuando el SSR no pueda determinar el consumo efectivo de un usuario, ya que no tiene acceso al medidor de agua potable en la fecha correspondiente a la lectura, o porque se encuentre deteriorado, destruido, detenido, empañado o simplemente ha sido retirado o sustraído, corresponderá al Servicio Sanitario Rural, facturar en función del consumo promedio.

Este promedio se calculará a partir de los consumos registrados a lo menos tres meses facturados. A falta de los registros señalados se hará con base a los meses disponibles.

La facturación de los servicios en lugares donde no se ha podido instalar un medidor, se realizará aplicando las tarifas calculadas conforme a la Ley y el Reglamento, a los metros cúbicos estimados por concepto de consumo de agua potable y descarga de aguas servidas, según corresponda, los que se determinarán por resolución de la SISS (artículo 73 del Reglamento).

2. INSTRUCCIONES

Registro histórico

Para realizar un registro histórico digital de cada usuario, los Servicios Sanitarios Rurales, deben tener a disposición de sus usuarios y de la Superintendencia, a lo menos los últimos 12 períodos facturados, con sus correspondientes lecturas y consumos asociados. Esto no significa que para efectos de cálculos, atención de reclamos, etc. no se considere la historia completa de cada usuario.

En aquellos casos en que el medidor que se deba cambiar, no permita registrar el consumo, corresponderá al Servicio Sanitario Rural, facturar en base al promedio, de forma proporcional al número de días en que dicho medidor estuvo instalado, agregando el consumo proveniente del nuevo medidor.

Al realizar el cambio del medidor de agua potable, el Servicio Sanitario Rural deberá registrar dicho cambio, indicando la fecha de retiro, motivo del retiro, firma del usuario y lectura de retiro.

El SSR debe cambiar los medidores detenidos, destruidos, deteriorados o con mal funcionamiento, e instalar aquellos que hayan sido retirados sin justificación, a más tardar dentro de 60 días corridos siguientes de ocurrido el evento.

CAPÍTULO 5:
CORTE Y REPOSICIÓN

1. EXPLICACIÒN

El SSR está autorizado a suspender el suministro de agua potable, a aquellos usuarios que se encuentren en mora o retraso en el pago de 1 o más documentos de cobro vencidos (artículo 47, letra d, Ley 20988/2017) siempre que hayan sido notificados previamente con al menos 30 días. Este aviso de suspensión de servicio podrá informarse en la boleta o factura, destacando el valor del corte y reposición, vigentes a la fecha de la notificación.

El valor que el SSR cobrará por concepto de corte y reposición, deberá corresponder al valor informado en la notificación de corte.

La reposición del suministro es un acto mediante el cual el SSR, o un tercero en su representación, repone el servicio de agua potable, acción que debe realizarse, a más tardar dentro del día hábil siguiente al día en que el usuario haya dado cumplimiento al pago, siempre y cuando este se efectúe antes de las 15:00 horas del día que precede, de acuerdo a lo establecido en artículo 41°, letra h, Reglamento de la Ley 20.988.

Importante es destacar que si un usuario pagó la deuda o realiza un abono autorizado por el SSR, dentro del plazo definido en la notificación de corte, automáticamente ésta se anula.

2. INSTRUCCIONES

2.1 Instancias de Cortes

El corte y reposición del servicio de agua potable considera en la actualidad 2 tipos de cortes facturables y, por lo tanto, 2 tipos de reposiciones facturables. Estos son:

- Primera instancia (corte y reposición normal en la llave de paso).
- Segunda instancia (corte y reposición con retiro de pieza en la llave de paso o alternativamente instalando un dispositivo especial de bloqueo de la llave de paso, o utilizando obturador u otro mecanismo).
- Tercera instancia (corte y reposición en matriz; corresponde al corte en collarín).

El cobro de los mencionados eventos de corte, debe ser en forma secuencial, es decir, no puede cobrar una segunda instancia si no se ha cobrado la primera. Si no se puede acceder a realizar el corte, el SSR tiene que notificar al usuario y otorgar un plazo de mínimo 2 días para realizar la instancia siguiente de corte. En este caso, podrá cobrar el corte efectivamente ejecutado.

Antes de fijar las tarifas de la SISS se considerarán las instancias vigentes en cada servicio.

2.2 Emisión de Boletas posterior a la Notificación de Corte por no pago

La notificación de corte debe contener a lo menos: (a) la fecha a partir de la cual el usuario está afecto a corte; (b) la deuda y el valor del corte y la reposición.

La notificación se puede efectuar en la boleta o en documento aparte. En el caso de que el SSR decida notificar en la boleta, lo puede realizar en la parte de mensajería de su sistema de boleta (o en un espacio de su boleta), cumpliendo con las condiciones mencionadas anteriormente..

2.3 Reposición del Servicio

La reposición del suministro se debe realizar a más tardar dentro del día hábil siguiente al día en que el usuario efectuó el pago pendiente, siempre y cuando lo efectúe antes de las 15:00 horas del día anterior.

El Servicio Sanitario Rural debe procurar obtener la firma por parte del usuario o un mayor de edad, representante del inmueble, que la reposición se ejecutó bajo estos términos.

En este documento, especialmente diseñado para estos efectos por el Servicio Sanitario Rural, se debe consignar el día y hora en que se repuso el suministro. En caso de no poder obtener firma, por parte del usuario, el Servicio Sanitario Rural deberá recurrir a algún otro medio de prueba, como por ejemplo, fotografías con fecha y hora, que certifique que se ejecutó la acción de reponer.

2.4 Término de la Relación Comercial

De acuerdo al artículo 43, letra c), Reglamento Ley 20.998 20.998/17, el Servicio Sanitario Rural no está obligado a continuar prestando servicios de Agua Potable y/o Recolección de Aguas Servidas y, por lo tanto podrá suspender su relación con el usuario, en aquellos casos de suspensión ininterrumpida del servicio por más de un año.

Para esto el SSR deberá contar con la información que le permita demostrar, a petición de la autoridad, el cumplimiento de la condición que lo habilita para la desconexión del servicio.

Asimismo y de acuerdo a lo señalado en artículo 47°, letra e), Ley N°20.998/17 "Suspender el servicio a los usuarios de servicio sanitario rural primario que destinen el agua a un fin distinto del establecido en el artículo 5° de esta ley", el Servicio Sanitario Rural podrá poner término a la relación contractual.

CAPÍTULO 6:
INTERESES POR MORA

1. EXPLICACIÒN

En las boletas y/o facturas podemos encontrar montos asociados a cuentas impagas al momento de la facturación. A estos montos se les denomina "saldo anterior".

El Servicio Sanitario Rural tiene la facultad de aplicar "intereses y reajustes" a las cuentas que el usuario no canceló oportunamente, es decir, dentro del plazo establecido en el mismo documento de cobro (artículo 47 letra b) de la ley 20.998).

2. INSTRUCCIONES

El SSR podrá aplicar intereses a los usuarios morosos, para ello deberá considerar como tasa máxima la "tasa de interés anual corriente para operaciones no reajustables en moneda nacional de menos de 90 días", vigente a la fecha de facturación, emitida mensualmente por la Comisión para el Mercado Financiero Bancos e Instituciones Financieras (CMF). Para obtener la tasa diaria de interés se debe dividir esta tasa por 360 días. Esta tasa estará disponible en la página web de la SISS

El procedimiento señalado debe considerar al menos los primeros 4 decimales, que resulten de las operaciones matemáticas involucradas, redondeando al número entero respectivo los valores finales de los intereses.

Ejemplo de aplicación de intereses a usuario NO socio del SSR

- Mes de facturación: marzo
- Tasa anual de interés corriente para operaciones no reajustables de menos de 90 días: 11,04%
- Fecha de facturación: 15 de marzo
- Días de mora saldo anterior: 28 días
- Días de mora última cuenta: 9 días
- Saldo insoluto anterior: $ 35.973
- Última facturación sin intereses: $ 1.478

$$\text{Interés 1} = \frac{35.973 * 28 * 11,04}{360 * 100}$$

$$\text{Interés 2} = \frac{1.478 * 9 * 11,04}{360 * 100}$$

Interés =	(Interés 1 + Interés 2)*IVA
Interés =	312,96744 * 1,19
Interés =	$ 372

Para los usuarios que son socios, no se debe agregar el IVA, quedando el valor en $313.

CAPÍTULO 7: REAJUSTE POR IPC

1. DECRETO TARIFARIO

La fijación de las fórmulas tarifarias, que tienen una vigencia de 5 años, se realiza mediante un Decreto Supremo expedido por el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, bajo la fórmula "Por Orden del Presidente de la República", a proposición de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

2. ROL DE LA SISS

Es rol de la SISS cumplir y hacer cumplir la normativa que regula el sector de los Servicios Sanitarios Rurales, la que entre otros aspectos exige a los SSR que no discriminen ni distingan en la aplicación de las normas a sus respectivos usuarios.

3. REAJUSTE POR IPC

Las tarifas fijadas, se reajustarán, según lo señala artículo 61°, Ley N°20.998/17, ratificado en artículo 72° del Reglamento de la Ley, una vez al año de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) informado por el INE o por el sistema de reajustabilidad que lo sustituya. No obstante, cada vez que se acumule una variación del 5%, a lo menos, del referido índice, dicho reajuste operará en forma automática. Este proceso de reajuste se aplicará a contar de los consumos leídos el día 15 del mes que corresponda, siempre que se publiquen previamente.

Cada vez que los SSR reajusten sus tarifas, deberán comunicarlo previamente a la Superintendencia, quien los autorizará.

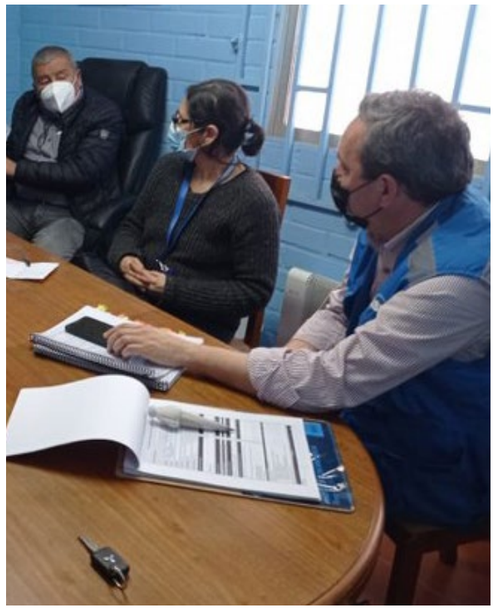
También deberán informar sobre el reajuste a los usuarios o usuarias mediante una nota explicativa junto al detalle de la factura o boleta del mes siguiente, según corresponda, con un aviso informativo en la página web del Servicio, si lo tuviese, y a través de un comunicado que deberá ser publicado y difundido en las oficinas de cada Servicio Sanitario Rural.

4. INFORME DE REAJUSTE TARIFARIO A LA SUPERINTENDENCIA

El informe de reajuste tarifario remitido a la Superintendencia debe cumplir con los requisitos que a continuación se enumeran:

a) Los Licenciatarios informarán sus nuevas tarifas de acuerdo al modelo de los cuadros Nº 1 y 2, incluidos a continuación:

Cuadro Nº 1	
Nombre del SSR	Nombre del Servicio
Localidades afectas	Nombre de las localidades
Fecha de vigencia	Señalar la fecha en que comenzará a aplicar las Tarifas
Índices considerados	Indicar el IPC considerado en el reajuste tarifario y el mes al que corresponde



Cuadro Nº 2	
Cargo fijo	Se indican sin decimales
Cargos variables	
Agua Potable	Se indica el valor del cargo variable de agua potable, según corresponda.
Saneamiento	Se indica el valor del cargo variable de saneamiento, según corresponda.
Aporte fondo de reposición y reinversión	Se indica el valor del cargo variable de aporte fondo de reposición y reinversión, según corresponda.
Grifos	Indicar los valores, sin decimales
Cortes	Indicar los valores correspondientes a los distintos conceptos de corte, sin decimales.
Reposiciones	Indicar los valores correspondientes a los distintos conceptos de reposición, sin decimales.
Revisión de Proyectos y emisión de Informes técnicos	Indicar los valores, sin decimales

b) La Superintendencia comprobará si las tarifas informadas son iguales o menores a las tarifas máximas que cada SSR está autorizado a cobrar, de acuerdo al Decreto Tarifario vigente. Las tarifas máximas son las resultantes de aplicar el IPC, informados mensualmente por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), respetando que se cumpla lo siguiente:

- Si en el plazo de un año no se produce una variación del 5% en el IPC, el Servicio Sanitario Rural estará autorizado para indexar si así lo estima aplicando la variación tarifaria que indique el Instituto Nacional de Estadísticas.
- En el caso que la variación del IPC alcance un 5% antes del año, entonces el Servicio Sanitario Rural estará capacitado para indexar si así lo estima.

Para efectos de su publicación y vigencia, la fecha no podrá ser anterior al día 15 del mes que corresponda.

Los valores informados deberán incluir el factor de impuesto (si el SSR lo está aplicando) y el Impuesto al Valor Agregado (IVA).

Los cargos indicados en el formulario deberán ser calculados con todos los decimales, pero para su presentación y utilización se debe aproximar al número de decimales que se indica:

1.971,56 → 1.972

1.971,48 → 1.971

Todos los cargos se expresan sin decimales, redondeando al entero más próximo; es decir, que si el primer decimal es ≥ 5, corresponde aproximar al entero inmediatamente superior, en caso contrario, sólo se eliminan los decimales:

c) Para el control de las nuevas tarifas indexadas se seguirá el siguiente procedimiento:

- El SSR expondrá sus tarifas a la Superintendencia.
- Una vez que las tarifas del Servicio sean validadas por la Superintendencia, se estampará cada formulario con la leyenda "Reajuste tarifario visto".
- De esta manera el SSR está en condiciones de aplicar las tarifas correspondientes a partir de la fecha de vigencia informada en el respectivo cuadro, que debe ser la misma que se informará a los usuarios, no pudiendo ser anterior a la publicación.

5. EJEMPLO DE REAJUSTE TARIFARIO

El ejemplo que se presenta a continuación se hace en base a los siguientes supuestos:

Detalle de cargos vigentes al 30/01/2023	Monto
Cargo fijo usuario	148 ($/mes)
Cargo variable agua potable	120 ($/m3)
Cargo variable saneamiento	67 ($/m3)
Cargo variable aporte fondo reposición y reinversión	114 ($/m3)

Se define la variación del IPC, como:

$$IN = \frac{IPC}{\mathbf{IPC0}} - 1) * 100$$

Donde:

- IPC0, es el valor del índice reajuste tarifario
- IPC es el valor del índice a una fecha dada

Para indexar al mes de marzo de 2023:

Índices	Valores
Índice de precios al consumidor (febrero 2023)	100,1
Índice de precios al consumidor (marzo 2022)	95,8
Variación % del IPC	4,5%

Una vez terminados los cálculos se procede al redondeo, según las normas ya fijadas. En el presente ejemplo calcularemos el monto reajustado del Cargo variable de agua potable:

Cargo Variable Agua Potable	=	CVAP* IN*factor de impto*IVA
Cargo Variable Agua Potable	=	120*1,045
Cargo Variable Agua Potable	=	125.4
Cargo Variable Agua Potable	=	125

Nota: Para los usuarios que son socios no aplicar IVA.

CAPÍTULO 8:
DISPOSICIONES VARIAS

1. CORRECCIÓN DE CONSUMO EN UN MES EN QUE EXISTIÓ DISCONTINUIDAD DE ABASTECIMIENTO (OPCIONAL)

Durante las interrupciones de suministro de Agua Potable, ingresa aire a las redes de distribución, el que posteriormente es evacuado al ser repuesto el servicio. Parte de este volumen de aire se incorpora y/o se expulsa a través de los arranques e instalaciones domiciliarias, alterando la medición de la cantidad de agua realmente consumida por los distintos usuarios.

Si bien, normalmente, las interrupciones de abastecimiento son casuales, la magnitud de las alteraciones producidas en los volúmenes medidos por los medidores domiciliarios pueden variar ampliamente, por lo que es necesario definir una metodología de corrección.

El consumo de cada usuario no varía significativamente en períodos equivalentes de un año a otro, por lo que se puede asumir que el promedio de consumo de los tres últimos años para un determinado mes, sin discontinuidades de servicio, es representativo del consumo normal del usuario para ese mes.

Cualquier situación de discontinuidad en el suministro del servicio, podría afectar significativamente los volúmenes registrados por los medidores, y a mayor cantidad de cortes en el mes, probablemente se afecte a una mayor cantidad de medidores.

Corrección a volúmenes medidos en un mes con corte

Los SSR corregirán las facturaciones que presenten reclamos por exceso en su facturación y cuyos consumos medidos en el mes en cuestión, superen en un 100% sus consumos históricos para el mismo mes.

Para estimar el consumo de un mes en que el servicio estuvo sometido a cortes de suministro, se debe considerar el promedio de los consumos del mismo mes en los últimos tres años en que ese mes contó con un suministro normal del servicio.

Si el medidor registra un volumen inferior al promedio histórico para ese mismo mes, se facturará el volumen registrado por el medidor y el promedio histórico se determinará sobre la base de los consumos para el mismo mes del corte en los tres años anteriores en que no hubo cortes.

El monto a refacturar no se considerará sobre el 100% sino sobre el promedio histórico del mismo mes en los tres años anteriores en que no hubo cortes. Es decir, el porcentaje se considera sólo para determinar si corresponde o no la refacturación.

2. RETROACTIVIDAD EN LOS CARGOS

La boleta o factura por la prestación de los servicios no podrá incluir cargos correspondientes a prestaciones proporcionadas con anterioridad superior a 2 meses, contados desde la fecha de su emisión, salvo que no pueda leerse el consumo efectivo por responsabilidad del usuario o que se trate de los saldos pendientes. Otras prestaciones proporcionadas con anterioridad al plazo señalado, serán cobradas por medios distintos de la boleta o factura de servicios básicos. Aún así podrán ser incluidos en la boleta o factura con autorización expresa y escrita del usuario.

3. FUGAS O PÉRDIDAS INVISIBLES (OPCIÓN SUGERIDA)

En los casos de fugas o pérdidas invisibles, producidas en la instalación domiciliaria, comunicadas dentro del mes siguiente a la fecha de la facturación que la detecte, proveniente de causas debidamente comprobadas, el Servicio Sanitario Rural tendrá la facultad de disminuir el exceso registrado en el medidor por sobre el promedio calculado en la siguiente forma:

- Si al domicilio se le facturan los servicios de saneamiento, los operadores podrán rebajar el 100% del monto que exceda el promedio calculado en la forma prevista en este mismo manual respecto de lo facturado por saneamiento para el mes reclamado.

- Si al domicilio sólo se le factura el servicio de agua potable, los operadores podrán recalcular la cantidad registrada por el respectivo medidor, utilizando la tarifa inferior, sin aplicar tramos de consumo.

CAPÍTULO 9:
GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Usuario:**
   La persona que recibe algún servicio sanitario rural

2. **Licenciataria:**
   Comité o cooperativa y, excepcionalmente, la persona natural o jurídica, a la que se ha otorgado licencia para operar servicios sanitarios rurales.

3. **Aplicación de Tarifas:**
   Se refiere a la forma en que se debe calcular el monto total a pagar por cada Cliente en su cuenta. Ello requiere de la especificación clara y total de la forma de calcular distintos ítems involucrados en el documento de cobro.

4. **Cargo fijo cliente (cargo fijo mensual por usuario):**
   Costo de administración, facturación y cobro de la situación base por usuario. Se cobra a todos los usuarios, independiente de su nivel de consumo en el mes.

5. **Cargo variable agua potable (cargo variable por el servicio de agua potable):**
   Este cargo permite cubrir los costos asociados a las etapas de producción y distribución de agua potable.

6. **Cargo variable de saneamiento (cargo variable por el servicio de saneamiento):**
   Este cargo permite cubrir los costos de las etapas de recolección, tratamiento y disposiciòn final de aguas servidas y lodos.

7. **Cargo variable de aporte al fondo de reposición y reinversión:**
   Corresponde al cargo que permite cubrir los costos de inversión y reposición de la infraestructura.

8. **Cobranza Extrajudicial:**
   Aquellas gestiones, actuaciones o trámites no judiciales destinados a informar el incumplimiento o retraso en el pago de los servicios efectivamente prestados por un SSR con el fin de obtener el cumplimiento y cobro de estos, por parte del deudor.

9. **Subsidio al pago del consumo de agua potable y uso de alcantarillado de aguas servidas:**
   Corresponde a aquella parte del valor total de la cuenta por consumo de agua potable y servicio de alcantarillado de aguas servidas que, en conformidad al beneficio que otorga la ley, le corresponde pagar a la Municipalidad.

10. **Término Medio:**
    Corresponde al consumo que se obtendrá a partir de los consumos registrados en los 3 (tres) últimos meses facturados. A falta de los registros señalados se hará con base a los meses disponibles.

11. **Corte de suministro:**
    Corresponde a la suspensión del suministro de agua potable, a aquellos usuarios que se encuentren en mora o retraso en el pago por más de sesenta días y siempre que hayan sido notificados previmante con a lo menos 30 días.

12. **Reposición de suministro:**
    Es el acto mediante el cual el SSR, o un tercero en su representación, restituye el servicio de agua potable, acción que debe realizarse, a más tardar dentro del día hábil siguiente al día en que el usuario haya dado cumplimiento a la obligación que motivó la suspensión, siempre que el pago se efectúe antes de las 15:00 horas del día que precede.

13. **Notificación de Corte:**
    Corresponde al aviso de suspensión al usuario, el cual podrá hacerse a través de la señalada boleta o factura, mediante un destacado que deberá contener el valor del corte y reposición vigentes a la fecha de la notificación.

14. **Término de la relación comercial:**
    El Servicio Sanitario Rural no está obligado a continuar prestando los servicios de Agua Potable y/o Recolección de Aguas Servidas y, por lo tanto podrá suspender su relación con el usuario, en aquellos casos de suspensión ininterrumpida del servicio por más de un año (artículo 43 letra c del Reglamento).

15. **Saldo anterior:**
    Corresponde a aquellos montos asociados a cuentas impagas al momento de la facturación.

16. **Interés por mora:**
    Corresponde a un monto de dinero por el concepto de intereses, que deben cancelar aquellas cuentas en las que el usuario no canceló oportunamente, es decir, dentro del plazo establecido en el mismo documento de cobro.

17. **Reajuste Tarifario:**
    Corresponde al proceso en el cual las tarifas fijadas, se modifican una vez al año de acuerdo a la variación del Índice de Precios al Consumidor (IPC) informado por el INE o por el sistema de reajustabilidad que lo sustituya. No obstante, cada vez que se acumule una variación del 5%, a lo menos, del referido índice, dicho reajuste operará en forma automática.

18. **Decreto Tarifario:**
    Corresponde a un Decreto Supremo expedido por el Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, bajo la fórmula "Por Orden del Presidente de la República", a proposición de la Superintendencia de Servicios Sanitarios y que contiene la fijación de las fórmulas tarifarias las que tienen una vigencia de 5 años.

Gobierno de Chile

gob.cl

SiSS

Superintendencia de Servicios Sanitarios