Boletín N° 8.852-09

Proyecto de ley, iniciado en moción de los Honorables Senadores señor Prokurica, señora Pérez San Martín y señores García, Horvath y Kuschel, que modifica diversos cuerpos legales con el objeto de sancionar, mediante la compensación a los usuarios, a los prestadores de servicios sanitarios que incumplan las normas de calidad.

La Ley General de Servicios Sanitarios, contenida en el D.F.L N° 382, establece la obligación de los prestadores de servicios sanitarios a entregar y garantizar un servicio de calidad.

En efecto, el artículo 34 de dicho cuerpo legal establece que "el prestador estará obligado a controlar permanentemente y a su cargo, la calidad del servicio suministrado, de acuerdo a las normas respectivas, sin perjuicio de las atribuciones de la entidad normativa y del Ministerio de Salud". Asimismo, el artículo 35 prescribe que "el prestador deberá garantizar la continuidad y calidad del servicio, las que sólo podrán ser afectadas por causa de fuerza mayor".

A su vez, el artículo 36 bis del mismo cuerpo legal, dispone que será obligación de los concesionarios mantener el nivel de calidad en la atención de usuarios y prestación del servicio.

Los requisitos de calidad, a su vez, se encuentran contenidos en la NCh 409/1. Of 2005[1], declarada norma oficial de la República mediante el Decreto exento N°446 de la Subsecretaría de Salud. Según este instrumento, se entiende por agua potable, aquella que cumple con los requisitos microbiológicos, de turbiedad, químicos, radioactivos, organolépticos y de desinfección descritos en el NCh 409/1, que aseguran su inocuidad y aptitud para el consumo humano, norma que se encuentra incorporada en el Decreto Supremo N°735/69, del Ministerio de Salud.

La Superintendencia de Servicios Sanitarios es la llamada a controlar que los prestadores de servicios sanitarios cumplan con la normativa vigente respecto a la calidad del agua potable, garantizando que este vital elemento sea apto para el consumo humano.

Según el informe del ente fiscalizador, durante el año 2012 las empresas concesionarias del servicio de agua potable, alcanzaron en promedio, un 97,6% de cumplimiento en las normas de calidad de los parámetros críticos. Para la norma chilena, se entiende por parámetro crítico toda vez que, por ausencia o falla del proceso de tratamiento, se superan los límites máximos especificados en la NCh 409/1 (Parámetros Tipo II y IV).

En un análisis por concesionaria, las que presentan menor nivel de cumplimiento en la calidad de parámetros críticos son NOVAGUAS, con un 16,7%; AGUAS CHAÑAR con un 24,8% y BBC con un 25%.

Si bien, la Superintendencia de Servicios

Sanitarios es la llamada a fiscalizar el cumplimiento por parte de las concesionarias, cuando se detectan incumplimientos, solo posee facultades para aplicar multas que variarían de acuerdo a la naturaleza y gravedad de los incumplimientos. La sanción máxima que se puede aplicar, es la caducidad de la concesión, todo ello cuando se verifican infracciones a las obligaciones que le impone la ley y el decreto de concesión.

Sin embargo, las sanciones que impone el ordenamiento no representan un beneficio directo a los miles de usuarios que día a día, resultan afectados por recibir un servicio que no cumple con la calidad que exige la ley.

El presente proyecto establece que, cada vez que la Superintendencia verifique el incumplimiento en los parámetros de calidad del agua potable, estará facultada para ordenar la suspensión del cobro por dicho concepto, sin perjuicio de aplicar las multas establecidas por el ordenamiento para cada caso.

Por estos motivos se propone el siguiente:

PROYECTO DE LEY

ARTÍCULO PRIMERO: Agréguese el siguiente artículo 26 al DFL 70/88, de Ministerio de Obras Públicas:

"Artículo 26: *Si el prestador no cumple con las normas de calidad, en los términos establecidos por la Superintendencia de Servicios Sanitarios, no podrá efectuar cobros por concepto de cargo fijo y producción de agua potable".*

ARTÍCULO SEGUNDO: Agréguese el siguiente inciso tercero al artículo 11 del DFL 382 que contiene la Ley General de Servicios Sanitarios.

"En el evento que las concesionarias no dieran cumplimiento, en forma grave, a las normas de calidad, no podrán realizar cobros a los usuarios por concepto de cargo fijo y producción de agua potable, en los términos que determine la Superintendencia de Servicios Sanitarios".

ARTÍCULO TERCERO: Agréguese el siguiente artículo 11 bis nuevo a la ley 18.902, que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios:

"Artículo 11 bis: *"Los prestadores de servicios sanitarios que incumplieran gravemente las normas de calidad de los servicios, quedarán impedidos de realizar cobros por concepto de cargo fijo y producción de agua potable, sin perjuicio de las multas aplicables de acuerdo a lo preceptuado en el artículo anterior".*