

# ESTAMOS PARA RESOLVER SUS CONSULTAS

En Chile, todas las empresas sanitarias están sometidas a la supervisión y fiscalización de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), organismo que depende del Ministerio de Obras Públicas y que se encarga de aplicar las regulaciones vigentes en este sector. Le invitamos a conocer más acerca de nuestra labor y de las normativas que nos rigen:

## ¿En qué casos la empresa debe aplicar un promedio de los últimos consumos de agua potable?

La empresa mensualmente acude a los hogares de sus clientes y toma lectura del medidor. Cuando no es posible tomar la lectura de manera presencial, como ocurrió en comunas con cuarentenas obligatorias y cordones sanitarios, la normativa sanitaria vigente indica que la empresa debe cobrar un promedio.

## ¿Cómo calculan el promedio de consumo?

Éste se calcula obteniendo un promedio del consumo de los últimos 6 meses del cliente, donde se tomó la lectura presencial de su medidor.

## ¿Por qué la cuenta podría ser más elevada?

Si bien se debe analizar caso a caso, tenga presente las siguientes variables:

- Producto de la cuarentena, al estar toda la familia en casa, el consumo podría ser mayor a lo habitual. Para comprobar si se trata de eso, revise el gráfico de consumo de su boleta.
- Revise si su boleta incluye un saldo anterior impago, si ese fuera el caso, éste se suma a su cuenta del mes en curso.
- A causa de la cuarentena obligatoria y los cordones sanitarios no pudimos leer su medidor y debimos aplicar el cobro promedio.

En este último caso, si se le aplicó un promedio de consumo, al momento que se retoma la lectura presencial de su medidor, la empresa realizará cualquier ajuste que sea necesario. Si la lectura actual es menor al promedio que se le había cobrado, se le rebajará automáticamente esa diferencia en su próxima boleta, para lo que no necesita realizar ninguna gestión.

## ¿Cómo se cobra el servicio de agua potable?

Éste se cobra en base a la cantidad de metros cúbicos que registra el medidor de un hogar mensualmente.

El medidor es un aparato que permite contabilizar, de manera exacta y precisa, el volumen de agua que pasa a través de él.

## ¿A qué equivale 1 metro cúbico?

Un metro cúbico equivale a 1.000 litros de agua.

## ¿Cuánto cuesta 1 litro de agua potable de Essbio?

La tarifa puede tener pequeñas variaciones dentro de la región: un litro de agua potable de Essbio cuesta entre \$1,2 y \$1,4 pesos por litro.

## ¿Cómo se cobra el servicio de alcantarillado?

El costo del servicio de alcantarillado se cobra en base a los metros cúbicos de agua potable que ingresan a su hogar.

## ¿Por qué el servicio de alcantarillado cuesta igual o más que el servicio de agua potable?

Así como es importante tomar agua potable, y por eso le paga a Essbio para que la fabrique y lleve a su hogar, todos los días del año, también se debe pagar por el servicio que saca las aguas servidas que se producen en su casa.

La infraestructura del alcantarillado es muy compleja, el agua se retira desde miles de viviendas, a través de colectores que son más grandes y profundos que las tuberías de agua potable. Cada cierta distancia es necesario contar con plantas elevadoras de aguas servidas para impulsar las aguas hasta las plantas de tratamiento de aguas servidas.

Toda esta infraestructura requiere una mantención permanente, porque a veces el alcantarillado se obstruye por el mal uso que algunas personas hacen de él, arrojando basuras. El alcantarillado es fundamental para tener una ciudad limpia y libre de enfermedades infecciosas.

## ¿Por qué se cobra además por el tratamiento de las aguas servidas?

Cuando usamos el agua en nuestras casas, lo que devolvemos al alcantarillado son aguas servidas con alto contenido de residuos humanos (orina, fecas) y desechos que deben ser tratados antes de ser devueltos a la naturaleza y así cuidar la higiene de la ciudad, evitando enfermedades infecciosas. La tarifa de tratamiento considera el costo del proceso de filtrado, limpieza y descontaminación de las aguas servidas, para verterlas limpias en los causes receptores (ríos, esteros y mar).

## ¿Qué es el cargo fijo?

Es el costo en el que incurren las empresas para poder poner el servicio a disposición de sus clientes, independiente si existe o no consumo. Esto considera ir a leer el medidor, procesar la información, imprimir y enviarle la boleta y disponer de los servicios comerciales para atenderlo.

## ¿Cómo se fijan las tarifas?

Junto con fiscalizar el desempeño de las sanitarias, la SISS actúa como contraparte regulatoria en el proceso de fijación de tarifas y debe proponer al Ministerio de Economía las tarifas máximas que cada empresa sanitaria puede cobrar a sus clientes.

Las tarifas se establecen por un periodo de 5 años, mediante un decreto de dicho ministerio. La SISS calcula estas tarifas simulando el desempeño de una "empresa modelo" que opera eficientemente en el área geográfica de la prestación del servicio y que se autofinancia.

## ¿Qué es tarifa periodo punta o sobreconsumo?

Es el cobro adicional por metro cúbico (m<sup>3</sup>) que se aplica en periodo estival (diciembre a marzo) a aquellos clientes que tiene un consumo por sobre sobre 40m<sup>3</sup> o por sobre su promedio, si éste es superior a 40 m<sup>3</sup>.

El promedio se calcula para cada cliente en base a sus consumos entre abril y noviembre.

Si el promedio de consumo en ese período es menor a 40, su límite de verano será de 40 m<sup>3</sup>, y a cada m<sup>3</sup> que consuma por sobre 40, durante el verano, se le aplicará la tarifa de sobreconsumo, que es mayor a la tarifa normal.

En el caso de aquellos clientes que durante los meses de abril a noviembre tienen un consumo promedio superior a 40m<sup>3</sup>, ese promedio por sobre 40 será el punto de partida de su tarifa de sobreconsumo de verano.

Este cobro se aplica a no más del 7% de los clientes de la empresa y responde a la necesidad de asegurar la capacidad e infraestructura para quienes más consumen en este período del año, además de busca incentivar un consumo racional del agua, especialmente en un contexto de sequía.

Infórmese más en:



600 33 11000  
600 37 24000



\*3311  
41 24 08 800



essbio-chile



@essbio



#UNIDOSCONTRAELCOVID19

Soy tu agua  
siempre