

Manual de Facturación Servicios Sanitarios Rurales

MANUAL DE FACTURACIÓN
SERVICIOS SANITARIOS RURALES

Índice

Capítulo 01: Comunicación de Tarifas	4
1. Explicación.....	4
2. Instrucciones	4
2.1 Instrucciones Básicas.....	4
2.2 Valores deben incluir IVA, cuando corresponda.....	4
2.3 Condiciones básicas de una Comunicación de Tarifas	4
2.4 Ejemplo de Comunicación de Tarifas	5
Capítulo 02: La Boleta.....	6
1. Explicación.....	6
2. Contenido Mínimo de la Boleta.....	6
3. Fecha de la lectura de consumos	7
4. Despacho del Documento de Cobro	7
5. Emisión de boletas con saldos.....	7
6. Inserciones e Información a usuarios	7
7. Informe de Fecha Futura de Lectura del Medidor.....	8
8. Facturación Electrónica.....	8
Capítulo 03: Aplicación de Tarifas	9
1. Explicación.....	9
2. Ejemplo de Aplicación de Tarifas.....	9
3. Devoluciones por errores de facturación.....	11
4. Cobranza Extrajudicial.....	11
5. Subsidio al Pago del Consumo de Agua Potable y Alcantarillado. Explicación.....	11
6. Ajuste de Sencillo.....	¡Error! Marcador no definido.
Capítulo 04: Término Medio	13
1. Explicación.....	13
2. Instrucciones	13
Capítulo 05: Corte y Reposición	14
1. Explicación.....	14

2.	Instrucciones	14
2.1	Instancias de Cortes	14
2.2	Emisión de Boletas posterior a la Notificación de Corte	14
2.3	Contabilización de plazos	15
2.4	Reposición del Servicio.....	15
2.5	Término de la Relación Comercial	15
Capítulo 06:	Intereses por Mora	16
1.	Explicación.....	16
2.	Instrucciones	16
Capítulo 07:	Indexación.....	18
1.	Base Legal.....	18
2.	Decreto Tarifario.....	18
3.	Rol de la SISS.....	18
4.	Indexación	18
5.	Informe de Indexación a la Superintendencia.....	18
6.	Ejemplo de Indexación de Tarifas.....	20
Capítulo 08:	Disposiciones Varias	22
1.	Corrección de consumo en un mes en que existió discontinuidad de abastecimiento..	22
2.	Fugas o pérdidas invisibles.....	22
3.	Retroactividad en los cargos	23
Capítulo 09:	Glosario de términos	24

Capítulo 01: Comunicación de Tarifas

1. Explicación

Las tarifas monopólicas que los Servicios Sanitarios Rurales están autorizadas a cobrar por Decreto, deben ser informadas a los usuarios, en forma previa a su aplicación, con el objetivo básico que éstos puedan confrontar y/o corroborar los valores registrados en el documento de cobro que se emite periódicamente. El objetivo final es la transparencia y simplicidad en el proceso de cálculo de los distintos cargos, tal que el usuario pueda verificar su cuenta de forma clara, simple y precisa.

Para ello es fundamental que dicha comunicación sea clara, precisa y contenga todos los valores necesarios para que el usuario pueda verificar, si así lo desea, su estado de cuenta.

2. Instrucciones

2.1 Instrucciones Básicas

- El aviso de los nuevos valores debe contener el monto total de cada cargo tarifario.
- Se debe remitir a la Superintendencia vía mail un archivo en formato digital del comunicado de las nuevas tarifas.

2.2 Valores deben incluir IVA, cuando corresponda

Los valores a informar al público deben incluir el Impuesto al Valor Agregado (IVA), cuando corresponda.

El número de decimales a usar en la comunicación debe ser consistente con la indexación tarifaria, 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 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 se 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.
- Señalar expresamente que las tarifas reajustadas incluyen el impuesto al valor agregado (IVA).

2.3 Condiciones básicas de una Comunicación de Tarifas

La fecha de vigencia de las nuevas tarifas no debe ser inferior a la fecha de comunicación. A modo de ejemplo:

- Si la comunicación es el día 15.12.2021 la aplicación de las nuevas tarifas no podrá efectuarse antes de esa fecha. Ello debe estipularse con una frase como la siguiente: **“Las presentes tarifas se aplicarán a contar de los consumos leídos a partir del 15.12.2021 (o una fecha posterior)”**. En el evento que hayan aplicado las tarifas antes de esta fecha, entonces el Licenciario está en la obligación de efectuar las modificaciones a la facturación que correspondan, por los valores cobrados en demasía producto de aplicar estas tarifas.

- En el evento que la comunicación contenga tarifas superiores a las informadas a la Superintendencia, el Licenciario deberá proceder a efectuar una nueva comunicación y sólo podrá aplicar las nuevas tarifas en cuanto la rectificación se formule. De haber facturado aplicando los valores erróneos sin la rectificación anotada, el Licenciario debe refacturar, reemplazando éstos por los valores que se encontraban vigentes antes de la comunicación objetada.
- En la eventualidad que las tarifas comunicadas sean inferiores a las informadas, dicha comunicación se considerará válida si el Licenciario no las rectifica mediante una nueva comunicación.
- En la eventualidad que se trate de la aplicación de un nuevo cargo tarifario, la fecha de vigencia será aquella indicada en el oficio o resolución de autorización correspondiente, independiente del plazo de comunicación. Si el Servicio Sanitario Rural opta por aplicar en forma inmediata dicho incremento tarifario, deberá comunicarlo a sus usuarios en la próxima facturación; por otra parte, si decide postergar su aplicación, deberá abstenerse de comunicar dicho cargo hasta la oportunidad en que decida activarlo; en cuyo caso no procederá el cobro retroactivo a sus usuarios.

Los cargos deben corresponder a los cargos finales a aplicar a los respectivos metros cúbicos, y no a cargos intermedios, como son por ejemplo los cargos por producción de agua potable, por distribución de agua potable, etc.

En los ítems de las boletas de cobro no se deben emplear siglas y/o abreviaturas.

2.4 Ejemplo de Comunicación de Tarifas

En el formato que sigue, se recogen a modo de ejemplo, las características básicas necesarias en una comunicación de tarifas de Servicios Sanitarios Rurales:

Las tarifas se aplicarán a contar de los consumos leídos el 15.02.2018	
Cargo fijo usuario (\$/mes)	150
Cargos variables (\$/m ³):	
Agua potable:	112,57
Saneamiento: (con o sin Tratamiento)	110,58
Aporte fondo reposición y reinversión:	69,16
Otros cargos (\$/grifo/mes):	
Grifos vía pública:	1.872
Cortes (\$/evento):	
Llave de paso	760
Retiro pieza llave de paso	761
Reposición (\$/evento):	
Llave de paso	760
Retiro pieza llave de paso	761
Cargos por Revisión de Proyectos (\$)	Montos a informar según detalle del respectivo decreto tarifario

Capítulo 02: La Boleta

1. Explicación

Corresponde al Licenciatario de distribución de agua potable, emitir y entregar al inmueble que recibe los servicios, la boleta o factura por todas las prestaciones obligatorias que comprende la concesión y que están sujetas a tarificación de la autoridad.

La boleta debe ser emitida mensualmente, en base al registro del medidor con las excepciones que establece la normativa.

La boleta o factura cuenta con mérito ejecutivo; es decir, puede ser cobrada judicialmente.

2. Contenido Mínimo de la Boleta

- a) **Nombre del usuario**
- b) **Domicilio donde se entrega el servicio:** Se debe especificar el nombre de la calle, número de casa o block, departamento y localidad.
La entrega del documento de cobro, **boleta o factura**, que debe realizar el Servicio Sanitario Rural es en el domicilio que recibe el servicio, a menos que el usuario expresamente haya solicitado un domicilio distinto para su recepción.
- c) **Número de Servicio o Número de usuario** (identificador único).
- d) **Identificación del medidor** mediante su Número (al menos los últimos 3 dígitos).
- e) **Tipo de Facturación:** En los casos que el consumo no se derive de lecturas efectivas corresponderá facturar en base a un consumo promedio de acuerdo a instrucciones definidas en este Manual.
Este consumo promedio se aplica al imposibilitarse la obtención de la lectura del medidor por causa ajena a su funcionamiento, como por ejemplo casa cerrada. Este promedio se acumula como un abono para el consumo futuro que registre el medidor, por lo que corresponde descontarlo en futuros consumos que resulten de la diferencia de lecturas efectivas, de acuerdo a lo instruido en el Capítulo 4 de este Manual.
- f) **Consumo y Lecturas**
 - Lectura anterior y fecha en que fue tomada.
 - Lectura actual y fecha en que fue tomada.
 - Total metros cúbicos facturados.
 - Metros cúbicos por abonar próxima facturación. Estos corresponden a los metros cúbicos que deberían abonarse o restarse, en las siguientes facturaciones, en los casos que se aplicó promedio en uno o más períodos por falta de lectura en su oportunidad.
- 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 reposición y reinversión
 - Subtotal
 - Subsidio:
 - Metros cúbicos subsidiados (m³)
 - Porcentaje de subsidio otorgado (%)
 - Monto total subsidiado (\$) anteponiendo el signo “-”
 - Intereses
 - Los costos correspondientes a la reparación o reposición del medidor, por daños o deterioros, disponiendo de los medios de prueba que permitan imputar el cargo al usuario o mandato expreso del cliente.

- Otros: en este ítem se debe indicar el o los conceptos que se cargan o abonan. Ello debe indicarse en forma explícita y registrarse desglosadamente.
- En el caso de convenios de pago se debe agregar el número de la cuota y el número total de cuotas. Por ejemplo si se cancelara la cuota diez de un total de quince, 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 emisión del documento.
- Fecha 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.

La denominación de los diferentes ítems deberá ser explícita, sin claves o abreviaturas.

3. Fecha de la lectura de consumos

Las facturaciones serán valorizadas con base a las tarifas vigentes a la fecha de lectura de los consumos.

4. Despacho del Documento de Cobro

La obligatoriedad es entregar el documento de cobro (boleta o factura), en el inmueble en que se encuentra instalado el arranque o unión domiciliaria. A requerimiento del usuario, podrá remitir la boleta o factura a una dirección diferente del inmueble que recibe el servicio. Sin embargo, el Servicio Sanitario Rural no está obligado a solventar los gastos que exceden a los considerados para tal efecto en las fórmulas tarifarias, por lo que está facultada para convenir con sus usuarios la forma y pago de una prestación diferente a sus obligaciones. El usuario que solicite el envío de la boleta o factura a una dirección diferente a la registrada en ese documento, debe autorizar con su firma tal gestión, tomando conocimiento del precio de ese 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). 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

Se establece la obligatoriedad de mantener a la vista del público en cada Oficina de Atención de usuarios, fotocopia de las dos últimas comunicaciones de tarifas, y disponibles para consulta las anteriores.

7. Informe de Fecha Futura de Lectura del Medidor

La fecha de la próxima lectura del medidor debe incluirse explícitamente en las boletas que se emitan, ya que corresponde a información básica para el usuario, tanto para verificar su cuenta, como para dar las posibilidades para una adecuada disponibilidad del acceso a la lectura y evitar omisiones.

8. Facturación Electrónica

Cuando un Servicio Sanitario Rural incorpore el Sistema de Facturación Electrónica, deberá adoptar las medidas que sean del caso, de tal forma de dar cumplimiento tanto la normativa de la Superintendencia de Servicios Sanitarios como a 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 al efecto, se inhibe la obligación de generar el mencionado documento en papel.

Capítulo 03: Aplicación de Tarifas

1. Explicación

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

2. Ejemplo de Aplicación de Tarifas

Cargo fijo usuario	=	\$ 1.000
Valor m ³ de agua potable	=	\$ 123,37
Valor m ³ alcantarillado	=	\$ 107,24
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 registrar en el documento de cobro (boleta o factura) se deben efectuar los siguientes 4 procesos:

a) Determinación de consumos

Para obtener el registro del medidor se debe considerar que la **unidad mínima de lectura** es el metro cúbico (m³), por lo tanto, se deben registrar como lecturas sólo **números enteros**. Para ello, se procede **truncando la cifra decimal y no aproximando**. Ejemplo: lectura 1.975,7 m³, registro debe ser 1.975 m³

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)
<hr/>	
27 m ³	(consumo)

b) Determinación de Cargo Fijo

\$ 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 Reversión

Se multiplica el valor unitario (\$/m³) de Agua potable, de Saneamiento y Aporte Fondo de reposición y reversión 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 reversión	=	101,51 (\$/m ³) * 27 m ³	
	=		\$2.740,77
Cargo variable fondo reposición y reversión	=		\$2.741

d) Subtotal a cobrar

Suma algebraica de todos los cargos y débitos que se detallan 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 reversión)
\$	9.967	(total a registrar en boleta)

3. Devoluciones por errores de facturación

En la eventualidad que se incurra en errores de facturación, lecturas incorrectas, cobros por servicios no prestados u otros, ellos se abonarán en el siguiente documento de cobro que se emite y de existir un saldo a favor del usuario se le deberá indicar a través del mismo documento de cobro, para que puede solicitarlo en efectivo. En este comunicado, se le otorgará un plazo de 10 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, ellos deben ser entregados a la persona que presenta la boleta y/o 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.

Conforme con la disposición legal transcrita, bajo este concepto, es posible considerar todos los gastos que no son judiciales y que apuntan como único objetivo al cobro de lo adeudado 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 la verificación del cumplimiento de la norma en comento, los Licenciarios deben contar y exhibir ante la autoridad y los usuarios, cuando sea requerido, los antecedentes fundantes de los gastos incurridos para obtener el cobro adeudado, acreditando su nexos causal.

En este orden de cosas, es posible considerar como pruebas: las boletas de comunicaciones personales, certificadas, notariales u otras y en general, cualquier otro elemento que permita determinar la cuantía de los gastos incurridos, por cada acción efectivamente realizada.

5. Subsidio al Pago del Consumo de Agua Potable y Alcantarillado. Explicación

Conforme a lo señalado en el artículo 2 del DS N°195 del Ministerio de Hacienda, se entenderá 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 corresponde al definido por la entidad correspondiente.
- 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

El Servicio Sanitario Rural, de acuerdo con la Ley N° 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 04: Término Medio

1. Explicación

Cuando el Licenciatario no pueda determinar el consumo efectivo de un usuario en particular, ello porque el medidor de agua potable no está accesible para ser leído, al momento que según el calendario de lecturas lo indica, u otras razones como por ejemplo, se encuentre deteriorado, destruido, detenido, empañado o simplemente ha sido retirado o sustraído, corresponderá que el Servicio Sanitario Rural facture en función de un consumo promedio.

Dicho promedio 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. El Servicio Sanitario Rural no podrá aplicar este promedio, por un período mayor a dos meses.

La facturación de los servicios que no se puede instalar 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 Superintendencia.

2. Instrucciones

Registro histórico

Para el registro histórico computacional individual de cada usuario, de Servicios Sanitarios mayores y medianos, se debe mantener a disposición de los usuarios y de la Superintendencia para su consulta en sus sistemas, a lo menos los últimos 12 períodos facturados, con sus correspondientes lecturas y consumos asociados. Esto no implica que para efectos de cálculos, atención de reclamos, etc. no se considere la historia completa de cada usuario.

Para los usuarios pertenecientes a Servicios Sanitarios menores, el registro histórico individual de cada usuario, se debe mantener a lo menos para los últimos seis meses facturados, pudiendo ser no computacionales.

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

Para cuando cambie el medidor de agua potable, el Servicio Sanitario Rural deberá mantener un formulario de dicho cambio que indique al menos la fecha de retiro, motivo del retiro, firma del usuario y lectura de retiro. El Licenciatario debe cambiar los medidores detenidos, destruidos, deteriorados, con mal funcionamiento e instalar aquellos que hayan sido retirados sin justificación, a más tardar dentro de 60 días siguientes de ocurrido el evento.

Capítulo 05: Corte y Reposición

1. Explicación

El Licenciatarario está autorizado a suspender el suministro de agua potable, a aquellos usuarios que se encuentren en mora o retraso en el pago por 1 o más documentos de cobro vencidos (artículo 47, letra d, Ley 20988/2017) siempre que hayan sido notificados previamente con a lo menos 30 días. Este aviso de suspensión 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.

El valor que el Licenciatarario podrá cobrar 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 Licenciatarario, 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, de acuerdo a lo establecido en artículo 41°, letra h, Reglamento de la Ley 20.988.

Cabe consignar que, si un usuario pagó la deuda o realiza un abono 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. Ellos son:

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

El cobro de las mencionadas instancias de corte debe ser en forma secuencial, es decir, no puede cobrar una segunda instancia si no ha cobrado la primera.

2.2 Emisión de Boletas posterior a la Notificación de Corte

Con el objeto de evitar confusión a los usuarios, se establece un procedimiento, único para las boletas que sean emitidas en fecha posterior a la notificación de corte, en las cuales debe omitirse el registro de la fecha de vencimiento, reemplazándola por la advertencia “Corte en Trámite”.

Cabe hacer notar, que la expresión “Corte en Trámite” no reemplaza en ningún modo la notificación de corte, a aquellos usuarios que estarán afectos al proceso de suspensión del suministro de agua potable.

2.3 Contabilización de plazos

Los plazos definidos en los cuerpos legales que regulan la relación usuario – Servicio Sanitario Rural, deben entenderse que han de ser completos, y corren además hasta la medianoche del último día del plazo. Esto, en conformidad a lo que establece el artículo 48° del Código Civil, esto quiere decir que el plazo es hasta las 24:00 del día en cuestión.

2.4 Reposición del Servicio

La reposición del suministro de Agua Potable por morosidad, debe ser ejecutada 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.

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.

El Servicio Sanitario Rural debe mantener un archivo exclusivo, de fácil acceso, con copia de estos informes de reposición, de los últimos seis meses a lo menos, para su revisión por la Superintendencia.

2.5 Término de la Relación Comercial

De acuerdo al artículo 43, letra c), Reglamento del DFL MOP N° 20.998/17, 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.

Para hacer efectiva esta medida, el Servicio Sanitario Rural deberá contar con los antecedentes que le permitan demostrar, a requerimiento de la autoridad, que se cumple 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 06: Intereses por Mora

1. Explicación

En los documentos de cobro es posible encontrar montos asociados a cuentas impagas al momento de la facturación. Comúnmente a tales montos se les denomina “saldo anterior”.

Asimismo, el Licenciario está facultado a aplicar “intereses y reajustes” a aquellas cuentas que el usuario no canceló oportunamente, es decir, dentro del plazo establecido en el mismo documento de cobro.

2. Instrucciones

El Licenciario 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.

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

- 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

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

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

$$\begin{aligned} \text{Interés} &= (\text{Interés 1} + \text{Interés 2}) * \text{IVA} \\ \text{Interés} &= 312,96744 * 1,19 \\ \text{Interés} &= \$ 372 \end{aligned}$$

Capítulo 07: Indexación

1. Base Legal

La fijación de las fórmulas tarifarias se realiza mediante decreto del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, expedido bajo la fórmula “por orden del Presidente de la República”.

2. 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.

3. Rol de la SISS

Es rol de la SISS cumplir y hacer cumplir la normativa que regula el sector el sector de los servicios sanitarios rurales, la que entre otros aspectos exige a los Licenciarios la no discriminación ni distinción en la aplicación de las normas a sus respectivos usuarios.

4. Indexación

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. Tal proceso de reajuste podrá tener aplicación a contar de los consumos leídos el día 15 (quince) del mes que corresponda, siempre que se publiquen previamente.

Cada vez que los operadores reajusten sus tarifas, deberán comunicar previamente los nuevos valores a la Superintendencia, quien los visará.

Asimismo, el operador deberá informar el reajuste a los usuarios o usuarias mediante nota explicativa adjunta en el detalle de la factura o boleta del mes siguiente, según corresponda, mediante un aviso incorporado en la página web del operador si tuviese, y generando un comunicado que deberá ser difundido en las oficinas del respectivo servicio sanitario rural.

5. Informe de Indexación a la Superintendencia

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

- (a) Los Licenciarios informarán sus nuevas tarifas de acuerdo al modelo de los cuadros N° 1 y 2, incluidos a continuación:

CUADRO N° 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
Factor de impuesto	Indicar el factor de impuesto que se aplica al Grupo
Índices considerados	Indicar el IPC considerado en la indexación y el mes al que corresponde

CUADRO N° 2	
Cargo fijo	Se indican sin decimales
Cargos variables	
Agua Potable	Se indica el valor del cargo variable de agua potable, según corresponda, con dos decimales.
Saneamiento	Se indica el valor del cargo variable de saneamiento, según corresponda, con dos decimales.
Aporte fondo de reposición y reinversión	Se indica el valor del cargo variable de aporte fondo de reposición y reinversión, según corresponda, con dos decimales.
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 Licenciatario está autorizado a cobrar, de acuerdo a su 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 plazo de un año no se produce una variación de 5% en IPC, el Licenciatario estará autorizado a 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 5% antes del año, entonces el Licenciatario estará facultado a indexar si así lo estima

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

Los valores informados deberán incluir el factor de impuesto (si la concesionaria 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 final se debe aproximar al número de decimales que se indica:

CARGOS FIJOS Y OTROS CARGOS: se expresan sin decimales, redondeando al entero más próximo; vale decir, si el primer decimal es ≥ 5 , corresponde aproximar al entero inmediatamente superior, en caso contrario, sólo se eliminan los decimales. Ejemplo:

1.971,56 \longrightarrow 1.972
1.971,48 \longrightarrow 1.971

CARGOS VARIABLES: se expresan con 2 decimales. Se aplica la misma regla definida para el caso de los cargos fijos, con la salvedad que la aproximación se efectúa en el segundo decimal. Ejemplo:

1.971,5658 \longrightarrow 1.971,57
1.971,4848 \longrightarrow 1.971,48

Los Licenciarios que no cobren alguno de los cargos definidos en el Decreto Tarifario correspondiente y estén autorizados para su aplicación, podrán excluirlos si efectivamente no lo utilizan. Sin embargo, si posteriormente desea activarlos y, por lo tanto cobrarlos deberá solicitar su aplicación a la Superintendencia, y publicarlos expresamente.

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

El Licenciario presenta sus tarifas a la Superintendencia.

Una vez que las tarifas del Licenciario estén validadas por la Superintendencia, se timbra cada formulario con la leyenda "Indexación vista".

El Licenciario está entonces 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

6. Ejemplo de Indexación de Tarifas

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

Detalle de cargos vigentes al 30/01/2018	Monto
Cargo fijo usuario	148 (\$/mes)
Cargo variable agua potable	119,87 (\$/m ³)
Cargo variable saneamiento	67,10 (\$/m ³)
Cargo variable aporte fondo reposición y reinversión	114,11 (\$/m ³)

Se define la variación IPC, como:

$$IN = \frac{IPC}{IPC_0}$$

Donde:

- IPC_0 , es el valor del índice última indexación
- IPC es el valor del índice a una fecha dada

Para indexar al mes de marzo de 2019:

Índices	Valores a febrero 2019
Índice de precios al consumidor (febrero 2019)	100,1
Índice de precios al consumidor (marzo 2018)	95,8
Variación % del IPC	4,5%

Para aplicar el factor de la Tasa de Impuesto Relevante, según Decreto Tarifario, y el Impuesto al Valor Agregado (IVA), se multiplica el valor resultante de CVAP por tales factores. Si por ejemplo el factor de la Tasa de Impuesto Relevante es 1,01 y el Impuesto al Valor Agregado 19%.

Una vez terminados los cálculos se procede al redondeo del 2º decimal, según las normas ya fijadas (aproximar al entero superior si el tercer decimal es ≥ 5 , en caso contrario, se mantiene el 2º decimal). En el presente ejemplo calcularemos el monto reajustado del Cargo variable de agua potable:

<i>Cargo Variable Agua Potable</i>	=	<i>CVAP* IN*factor de impto*IVA</i>
<i>Cargo Variable Agua Potable</i>	=	<i>119,87*1,045*1,01*1,19</i>
<i>Cargo Variable Agua Potable</i>	=	<i>150,554981885</i>
<i>Cargo Variable Agua Potable</i>	=	<i>150,55</i>

Capítulo 08: Disposiciones Varias

1. Corrección de consumo en un mes en que existió discontinuidad de abastecimiento

Durante las interrupciones de suministro de Agua Potable, como es de conocimiento generalizado, 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, distorsionando la medición de los volúmenes de agua efectivamente consumidos por los usuarios.

Si bien, normalmente, las interrupciones de abastecimiento son de ocurrencia eventual, las magnitudes de las distorsiones producidas en los volúmenes medidos por los medidores domiciliarios pueden variar en un amplio rango, por lo que es necesario definir una metodología de corrección.

En general, el comportamiento de consumo de cada usuario no varía en forma apreciable 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 de suministro, 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

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

En el contexto de buenas prácticas aceptadas, los operadores corregirán las facturaciones de un mes con cortes de suministro que presenten reclamos al operador por exceso de sus facturaciones y cuyos consumos medidos en el mes en cuestión superen en un 100% sus consumos históricos para ese mismo mes.

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 y que no tuvieron cortes.

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

2. Fugas o pérdidas invisibles

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 operador deberá rebajar el exceso registrado en el medidor por sobre el promedio calculado en la siguiente forma:

-
- Si al inmueble se le facturan los servicios de agua potable y saneamiento, los operadores rebajarán 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 inmueble sólo se le factura el servicio de agua potable, los operadores recalcularán el volumen registrado por el respectivo medidor, utilizando la tarifa inferior, sin aplicar tramos de consumo.

3. 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 insolutos. Otras prestaciones proporcionadas con anterioridad al plazo señalado, serán cobradas por medios distintos de la boleta o factura de servicios básicos. Sin perjuicio de ello, podrán ser incluidos en la boleta o factura con autorización expresa y escrita del usuario.

Capítulo 10: 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 disposición 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: gastos que no son judiciales y que apuntan como único objetivo al cobro de lo adeudado por servicios efectivamente prestados por el Servicio Sanitario Rural.
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 clientes que se encuentren en mora o retraso en el pago por más de sesenta días y por los cuales se haya dejado constancia en el libro de actas del directorio, siempre que hayan sido notificados previamente con a lo menos 15 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.
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. Indexación: corresponde al proceso en el cual las tarifas fijadas, se reajustarán 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. Tal proceso de reajuste podrá tener aplicación a contar de los consumos leídos el día 15 (quince) del mes que corresponda, siempre que se publiquen previamente.

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.