

Ley 20.998 y Reglamento que Regula los Servicios Sanitarios Rurales

FISCALIZACIÓN Y SANCIONES



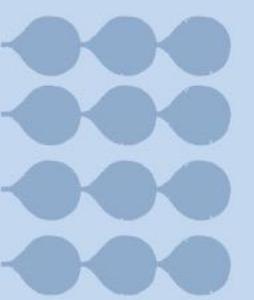


TÍTULO VI: INSTITUCIONALIDAD

Capítulo 5

Artículos 85, 86, 89

De la regulación y fiscalización



Artículos 85 y 89. Superintendencia de Servicios Sanitarios y sanciones.

- **El artículo 85 de la Ley**, mandata a la SISS, ejercer las atribuciones y facultades regulatorias y fiscalizadoras respecto de los SSR, sin perjuicio de las facultades de la autoridad sanitaria, conforme a las facultades de la ley N° 18.902, en cuanto fuere pertinente, mediante las oficinas regionales de la SISS.
- **El artículo 89 de la Ley**, señala que además de las sanciones propias que corresponda aplicar a la SISS por su normativa, aplicará además, un catálogo de infracciones, sancionadas con multas y la posibilidad de canje por asesoría (leáse capacitación) de la SSR.

Observaciones:

Se propone que las labores de fiscalización de la SISS tengan el carácter de **revisiones preventivas, de diagnóstico, de coordinación y de carácter correctivas** para el mejor funcionamiento de los servicios y cumplimiento de los fines y adecuada implementación de la ley.

Para tales efectos, la Superintendencia deberá dictar manuales de fiscalización que establezcan los procedimientos y criterios a aplicar por los fiscalizadores, los que deberán ser fácilmente comprensibles por los usuarios y operadores.

Artículos 85 y 89. Superintendencia de Servicios Sanitarios y sanciones.

Para efectos de la regulación de la fiscalización y sanciones, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

1. Las sanciones no pueden ser una causa para inhibir la participación de dirigentes.
2. Las responsabilidades correspondientes a falta de inversiones, asistencia, asesoría y capacitación por una parte y operación por la otra, deben estar claramente delimitadas y dar lugar a procedimientos remediales diversos.
3. La fiscalización debe tener por objetivo incentivar la mejora de los servicios.

Artículos 85 y 89. Superintendencia de Servicios Sanitarios y sanciones.

4. El actual catálogo de infracciones, parece extenso, por lo que debiera reducirse, bajo las siguientes condiciones:
 - a) Acotarse las facultades de la SISS, al incumplimiento de instrucciones específicas y a materias en que la SISS tenga explícita facultad de fiscalizar por esta ley.
 - b) Incumplimientos a calidad y continuidad de los servicios, de responsabilidad del licenciatario. Se remediará mediante el plan de cumplimiento.
 - c) Cualquier actuación que implique afectación a materias de calidad de servicio que requiera de inversiones que no puedan ser financiadas por el Operador, deberán necesariamente modificar las condiciones de servicio y asociar a un plan de cumplimiento con plazos asociados (requiere subsidio inversión pública).
5. En caso de existir infracciones, deberán establecerse salidas alternativas remediales, por ejemplo, Planes de Acción o capacitaciones y en caso de incumplimientos a estas salidas, recién ahí aplicar sanciones.

Artículos 85 y 89. Superintendencia de Servicios Sanitarios y sanciones.

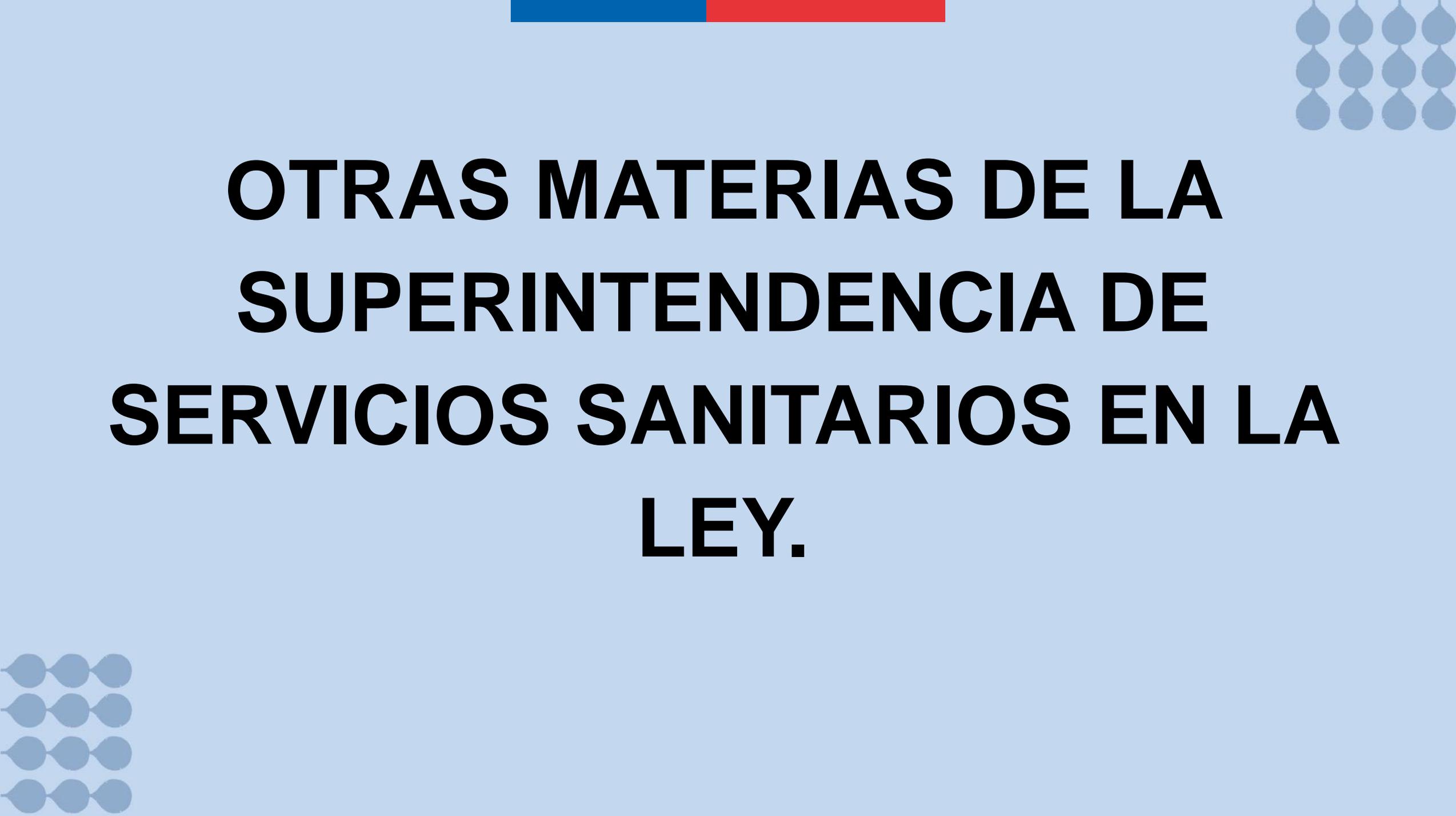
6. Las sanciones que fueren procedente aplicar, serán en caso de incumplimiento reiterado a las instrucciones o planes de acción o inasistencia a capacitación, pudiendo acotarse el rango de las sanciones a sanciones menores a otras mayores tales como, censura al Directorio, declaración de riesgo, intervención, las que deberán ser efectuadas por la Subdirección de Servicios Sanitarios Rurales, con informe previo de la SISS.
7. Las facultad regulatoria y fiscalizadora de la SISS, conforme a la Ley 18.902, se deberá ajustar en los términos que señala la Ley 20.998 y sus modificaciones.
8. Se mantiene la estructura de fiscalización realizada por las Oficinas Regionales.
9. Se mantienen facultades de la Autoridad Sanitaria.

Título VI Capítulo 5

Artículo 86. Condiciones especiales de servicio.

Las condiciones especiales de servicio, corresponden a instrucciones de la SISS, que permiten efectuar modificaciones a la prestación del servicio en la forma en que debía otorgarse, por ejemplo: razones de fuerza mayor, escasez hídrica, falta de inversiones u otro.

Observación MOP: Estas son autorizadas por la SISS. Se propone mantener, agregando que podrá solicitarlas la Subdirección a la SISS.



**OTRAS MATERIAS DE LA
SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS SANITARIOS EN LA
LEY.**

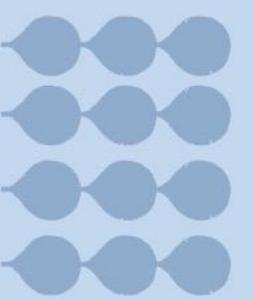


TÍTULO IV: DE LOS OPERADORES

Capítulo 1

Artículos 40, 46, 49

Derechos y obligaciones de los operadores y usuarios



Título IV Capítulo 1

Artículo 40, literal a) y e). Obligaciones de los operadores.

Rol de la SISS para resolver discrepancias entre el usuario y el operador.

Observación MOP: En nuestra opinión esta es una facultad exclusiva de la SISS, por lo que debe mantenerse por una cuestión de certeza jurídica.

Artículo 46. Derecho y deberes de los usuarios.

Facultad de reclamación de los usuarios ante la SISS. Esta norma está en coherencia con el artículo 40 a) y e)

Observación MOP: Debe mantenerse.

Título IV Capítulo 1

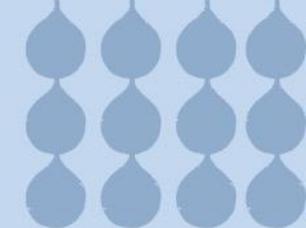
Artículo 49. Modificaciones de niveles de servicio.

La SISS, podrá proponer la modificación de los niveles de servicio, lo que se hará mediante Decreto Supremo MOP.

Observación MOP: Las modificaciones de niveles de servicio se pueden dar para homologar los servicios de agua potable que se dan a otros grupos en una misma zona. Por ejemplo, cuando un territorio pasa de ser rural a urbano, de manera que todos los habitantes de ese territorio, puedan recibir un servicio similar.

Atendido que las modificaciones de servicio requieren de inversiones, se propone que esta modificación debe ser realizada por la Subdirección, pudiendo la SISS solicitarla.

Se propone eliminar el Decreto Supremo en esta materia, bastando una resolución.

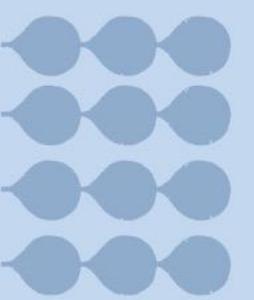


TÍTULO VI: INSTITUCIONALIDAD

Capítulo 2

Artículo 71

Del registro y clasificación de operadores



Título VI Capítulo 2

Artículo 71. Autoridad encargada de clasificar a los operadores.

Corresponde a la Subdirección efectuar la clasificación. Sin embargo, faculta a la SISS para solicitar la reclasificación.

Observación MOP: Se propone eliminar esta facultad de la SISS, ya que no se advierte pertinencia, tratándose de una facultad de la Subdirección. En todo caso, el tema de la clasificación está sujeta a revisión, conforme a los módulos anteriores.

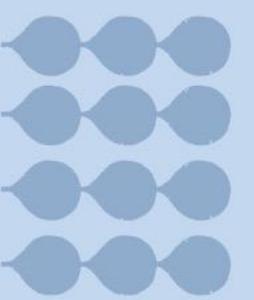


TÍTULO VI: INSTITUCIONALIDAD

Capítulo 3

Artículos 73 y 74

Subdirección de Servicios Sanitarios Rurales



Título VI Capítulo 3

Artículo 73. Funciones. Serán funciones de la Subdirección de Servicios Sanitarios Rurales:

g) Revisar, previa consulta a la Superintendencia, el plan de inversión, cuando corresponda.

Observación MOP: Se debe revisar la pertinencia del plan de inversión.

j) Solicitar el ejercicio de las facultades de supervisión o de fiscalización al Departamento de Cooperativas, a la Superintendencia, o al Ministerio de Salud, cuando correspondiere.

Observación MOP: Se debiera mantener.

Título VI Capítulo 3

Artículo 74 .- Facultad de acceso de los funcionarios de la Subdirección y de la Superintendencia.

Los funcionarios de la Subdirección, de la Superintendencia y de terceros debidamente mandatados tendrán libre acceso a las obras, a sus dependencias y, en general, a todo inmueble o instalación de los operadores destinados a la prestación del servicio sanitario rural, a objeto de realizar las funciones que les son propias.

Observación MOP: Se debiera mantener.

GRACIAS



Dirección de Obras Hidráulicas
Subdirección de Servicios Sanitarios Rurales

Artículo 40

Artículo 40.- Obligaciones de los operadores. Los operadores de servicios sanitarios rurales tendrán las siguientes obligaciones:

a) Prestar los servicios sanitarios a los usuarios, en la medida que sea técnica y económicamente factible conforme a lo establecido en la letra b) de este artículo. Esta obligación comprende la certificación de la factibilidad de servicio. En caso de que existan discrepancias entre el usuario y el operador, en cuanto a las condiciones de prestación del servicio, la Superintendencia, previa consulta a la Subdirección, resolverá las diferencias mediante una resolución fundada.

Los servicios sanitarios deberán prestarse a los usuarios en la calidad exigible conforme a las normas respectivas, sin perjuicio de las atribuciones del Ministerio de Salud y de la Superintendencia.

b) Garantizar la continuidad del servicio entregado, en el sentido de que éste sea prestado durante la cantidad de horas diarias que se determine en el respectivo decreto, conforme a las características técnicas exigibles a cada segmento, salvo las interrupciones que se produzcan por fuerza mayor o por necesidad indispensable para la prestación del servicio, debidamente programadas y comunicadas con anticipación a los usuarios, según lo establecido en el reglamento.

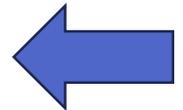
Artículo 40

c) Mantener el nivel de calidad en la atención de usuarios y prestación del servicio que defina el reglamento.

d) Prestar y operar los servicios sanitarios rurales, dando estricto cumplimiento a las obligaciones, restricciones y prohibiciones establecidas en esta ley y su reglamento, en la normativa sanitaria y ambiental, y en las demás normas y disposiciones legales, reglamentarias y administrativas vigentes, así como a las instrucciones que impartan las autoridades competentes en el ejercicio de sus atribuciones.

e) Permitir el acceso a las instalaciones del personal del Ministerio, de la Dirección General de Aguas, Subdirección, Superintendencia y autoridad sanitaria, para el ejercicio de sus atribuciones, con la finalidad de velar por el correcto funcionamiento de éstas y adoptar las medidas necesarias.

f) Efectuar un correcto uso de los fondos y bienes de la organización, priorizando en su caso el plan de inversiones y, de ser necesario, realizar una auditoría.

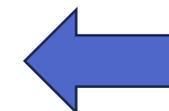


Artículo 46

Artículo 46.- Derechos y deberes de los usuarios. Las prestaciones en que se traduzca el cumplimiento de las obligaciones de los operadores establecidas en esta ley serán sin perjuicio de los demás derechos establecidos en otras normas relacionadas con los servicios sanitarios rurales, todos los cuales constituyen el estatuto mínimo de los derechos que amparan a los usuarios.

Los usuarios que se vieran afectados en sus derechos como consecuencia del desempeño de un operador podrán recurrir ante la Superintendencia solicitando la aplicación de las facultades establecidas en los artículos 85 y 89.

Todo inmueble ubicado dentro del área de servicio de un servicio sanitario rural, que cuente con factibilidad técnica positiva de conexión al sistema centralizado, declarada así por el operador del servicio, deberá conectarse a las redes de dicho servicio sanitario rural. Para aquellos inmuebles que no cuenten con factibilidad técnica positiva de conexión, los proyectos podrán considerar la construcción de soluciones descentralizadas de agua potable y aguas servidas, las que igualmente se considerarán parte del servicio sanitario rural.

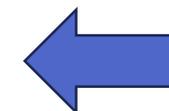


Artículo 49

Artículo 49 .- Modificaciones de niveles de servicio. Se podrán modificar los niveles de servicio de los operadores, a proposición de la Superintendencia, previo conocimiento de éstos, mediante decreto supremo del Ministerio de Obras Públicas expedido bajo la fórmula "por orden del Presidente de la República". Dicho decreto supremo deberá ser fundado y basado en criterios de carácter objetivo. Los niveles de servicio podrán diferenciarse entre segmentos de operadores. En todo caso, tales modificaciones en ninguna forma incidirán en los requisitos sanitarios que les sean aplicables conforme a la normativa y reglamentación vigente.

En caso de que por modificaciones de los planes reguladores el área de servicio de una licenciataria quede total o parcialmente incorporada en el área urbana, el Ministerio podrá modificar los niveles de servicio de la licencia, a proposición de la Superintendencia, previo informe de la Subdirección. En este caso, la licenciataria deberá modificar su plan de inversiones para incorporar las nuevas exigencias. La modificación de los niveles de servicio y la aprobación de las del plan de inversiones se harán conforme al procedimiento que establezca el reglamento.

Para el caso que las modificaciones del nivel de servicio requieran inversiones mayores a las que puedan financiar los operadores, podrá considerarse un subsidio preferente del Estado, para dar continuidad al servicio.

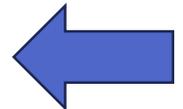


Artículo 71

Artículo 71.- Autoridad encargada de clasificar a los operadores. La Subdirección clasificará en distintos segmentos a los operadores, en conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior y en el reglamento.

La clasificación tendrá una vigencia de cinco años, pudiendo el operador o la Superintendencia solicitar su reclasificación en cualquier momento, por razones fundadas.

La clasificación deberá constar en el Registro de operadores de servicios sanitarios rurales.



Artículo 73

Artículo 73 .- Funciones. Serán funciones de la Subdirección de Servicios Sanitarios Rurales:

- a) Ejecutar la política de asistencia y promoción conforme lo instruido por el Ministro de Obras Públicas. En el ejercicio de esta función podrá implementar programas y proyectos dirigidos especialmente a los habitantes del área rural que residan fuera del área de servicio de los operadores.
 - b) Administrar el Registro de operadores.
 - c) Elaborar la clasificación de los operadores y proponer el aporte financiero del Estado a que se refieren los artículos 82 y 83 para cada segmento.
 - d) Asesorar a los operadores, directamente o a través de terceros, conforme al registro que será determinado en el reglamento.
 - e) Formular proyectos de servicios sanitarios rurales y evaluarlos económica, técnica y socialmente, directamente o a través de terceros debidamente inscritos en el registro señalado en la letra d).
 - f) Contratar la inversión sectorial y actuar como unidad técnica para la contratación de la inversión de los gobiernos regionales u otras instituciones públicas en materias relacionadas con servicios sanitarios rurales.
 - g) Revisar, previa consulta a la Superintendencia, el plan de inversión, cuando corresponda.
 - h) Pedir informes y auditar la contabilidad de las licenciatarias, cuando corresponda.
- Para estos efectos podrá encargar la revisión del funcionamiento administrativo, contable y financiero a personas naturales o jurídicas inscritas en alguno de los registros públicos que el reglamento determine.

Artículo 73

La Subdirección determinará las facultades con que estas entidades podrán actuar; fijará los requisitos técnicos que deban cumplir con el fin de velar por la calidad, confiabilidad e idoneidad de sus funciones; dictará las normas relativas al cumplimiento de éstas y a los sistemas y procedimientos de trabajo, y fijará los requisitos que deban cumplir y las garantías que deban rendir para su correspondiente inscripción.

i) Aprobar, directamente o a través de terceros, la puesta en operación de las obras de cada operador, sin perjuicio de las atribuciones de la autoridad sanitaria.

j) Solicitar el ejercicio de las facultades de supervisión o de fiscalización al Departamento de Cooperativas, a la Superintendencia, o al Ministerio de Salud, cuando correspondiere.

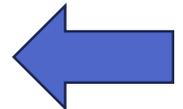
k) Visar técnicamente los proyectos respecto de las etapas del servicio sanitario rural, sus ampliaciones y modificaciones, sin perjuicio de las atribuciones de la autoridad sanitaria, pudiendo para tal efecto contar con la asesoría de terceros debidamente inscritos en el registro señalado en la letra d).

l) Apoyar, asistir y asesorar a los operadores de servicios sanitarios rurales en la gestión comunitaria directamente o a través de terceros debidamente inscritos en el registro señalado en la letra d).

m) Estudiar, aprobar e informar al Ministerio las solicitudes de expropiaciones de bienes inmuebles y derechos de aguas requeridos para la prestación de los servicios sanitarios rurales.

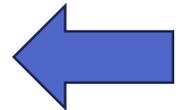
n) Comprar o adquirir bienes inmuebles y derechos de aprovechamiento de aguas, ya sea con fondos del Estado o con aportes de los operadores o beneficiados, para la prestación de los servicios sanitarios rurales.

ñ) Las demás que la ley le asigne.



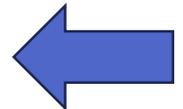
Artículo 74

Artículo 74 .- Facultad de acceso de los funcionarios de la Subdirección y de la Superintendencia. Los funcionarios de la Subdirección, de la Superintendencia y de terceros debidamente mandatados tendrán libre acceso a las obras, a sus dependencias y, en general, a todo inmueble o instalación de los operadores destinados a la prestación del servicio sanitario rural, a objeto de realizar las funciones que les son propias.



Artículo 86

Artículo 86.- Condiciones especiales de servicio. Las instrucciones y órdenes que dicte la Superintendencia en ejercicio de sus facultades normativas y de control podrán considerar condiciones especiales de servicio que determine el reglamento respecto de los operadores que corresponda, siempre que no se afecte la calidad del agua potable ni la salud de la población.



Artículo 85

Artículo 85.- Superintendencia de Servicios Sanitarios. La Superintendencia de Servicios Sanitarios ejercerá las atribuciones y facultades regulatorias y fiscalizadoras respecto de todo operador de un servicio sanitario rural, sin perjuicio de aquéllas que correspondan a la autoridad sanitaria en los ámbitos de su competencia.

Asimismo, la Superintendencia fiscalizará a los organismos colectivos privados con fines de lucro, cualquiera que sea la forma jurídica que tengan, que operen servicios sanitarios en sectores rurales, sin entenderse por ello habilitados para obtener subsidios de los que trata el Capítulo 4 de este Título, ni asesoría o capacitación, en los términos establecidos en esta ley.

Para efectos de su fiscalización, la Superintendencia ejercerá respecto de las entidades fiscalizadas las mismas facultades que le confiere la ley N° 18.902, que crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios, en cuanto fuere pertinente.

La fiscalización se realizará directamente por las oficinas que la Superintendencia tenga destacadas en las distintas regiones del país o por las que se creen en el futuro, según se consideren los recursos humanos y financieros necesarios.

Artículo 89

Artículo 89.- Sanciones. Sin perjuicio de las demás sanciones que corresponda aplicar a la Superintendencia o a otros organismos públicos de conformidad a ésta u otras leyes, los operadores podrán ser objeto de la aplicación de las siguientes multas a beneficio fiscal por parte de la Superintendencia:

a) De una a veinte unidades tributarias mensuales, cuando se trate de infracciones cometidas por los operadores que importen el no acatamiento de las obligaciones y plazos establecidos en esta ley, así como de las órdenes escritas y requerimientos de la Superintendencia, debidamente notificados, y de los plazos fijados por la Superintendencia en ejercicio de las atribuciones que la ley le encomiende en relación con materias de su competencia.

b) De cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales, tratándose de infracciones que importen deficiencias a la obligatoriedad de los servicios, cobros indebidos, trato económico discriminatorio a los usuarios, deficiencias en la atención de los reclamos de los usuarios, daño a las redes u obras generales de los servicios.

c) De cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales cuando se trate de infracciones relativas a la entrega de información falsa o manifiestamente errónea, a cualquiera de las autoridades que esta ley faculta para requerirla.

Artículo 89

d) De cinco a cincuenta unidades tributarias mensuales cuando se trate de incumplimiento del Plan de Inversiones.

e) De cinco a cien unidades tributarias mensuales cuando se trate de infracciones que afecten la calidad del agua, su cantidad o continuidad del servicio, en un porcentaje mayor al diez por ciento de los usuarios para los operadores mayores, cuarenta por ciento para los operadores medianos y sesenta por ciento para operadores menores, en cualquiera de dichas prestaciones.

Cuando se trate de infracciones que pongan en peligro o afecten la salud de la población, la Superintendencia remitirá los antecedentes a la autoridad sanitaria, quien podrá, si lo estima pertinente, iniciar un proceso sancionatorio, conforme al Código Sanitario.

Para la determinación del monto de las multas antes señaladas se debe considerar el segmento en que esté clasificado el operador sancionado, conforme al artículo 70.

El afectado podrá reclamar de la aplicación de la multa conforme a lo dispuesto en el artículo 13 de la ley N° 18.902.

Artículo 89

Los operadores que hayan sido sancionados conforme a este artículo podrán solicitar una rebaja o condonación de la multa, siempre y cuando, dentro del plazo de treinta días, soliciten y se sometan al programa de asesoría que aplicará la Subdirección para tales efectos. Una vez realizado el programa de asesoría que aplicará la Subdirección, la Superintendencia verificará la implementación de las medidas destinadas a evitar nuevas infracciones. El procedimiento de verificación será fijado en el reglamento de la presente ley.

En ningún caso se podrá condonar el total de la multa cuando se trate de reincidencia por los mismos hechos.

La Superintendencia podrá dejar sin efecto una multa, cuando la infracción se haya producido por la afectación de la calidad del agua, atribuible a contaminación de terceros y el operador hubiese adoptado las medidas de suspensión del suministro y dado información inmediata a la autoridad competente.

