Prestación de los Servicios Sanitarios en Chile – Visión Regulador

Magaly Espinosa S. Superintendenta



Gobierno de Chile

Sector sanitario chileno (urbano)



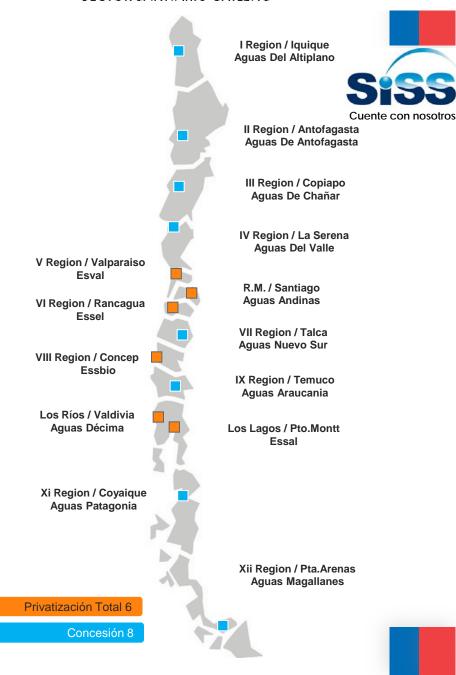
- Comprende agua potable y saneamiento de las aguas servidas.
- Servicio básico exigible a todo inmueble urbano
- Constituye Monopolio Natural
 - 4,6 millones de clientes
 - 15,5 millones de habitantes abastecidos.
- Coberturas (dic. 2013)
 - Agua potable: 99,9%
 - Alcantarillado: 96,3%
 - Tratamiento AS: 99,8%



Proceso histórico de privatización

- 1998 inicio proceso de privatización.
 Hasta esa fecha todas las empresas eran estatales.
- Hoy: 95,5% clientes son atendidos por empresas privatizadas.
- Dos modelos de concesión:
 - Concesión por plazo indefinido
 - Concesión por 30 años

SECTOR SANITARIO CHILENO



Universo a regular y fiscalizar – Algunas cifras

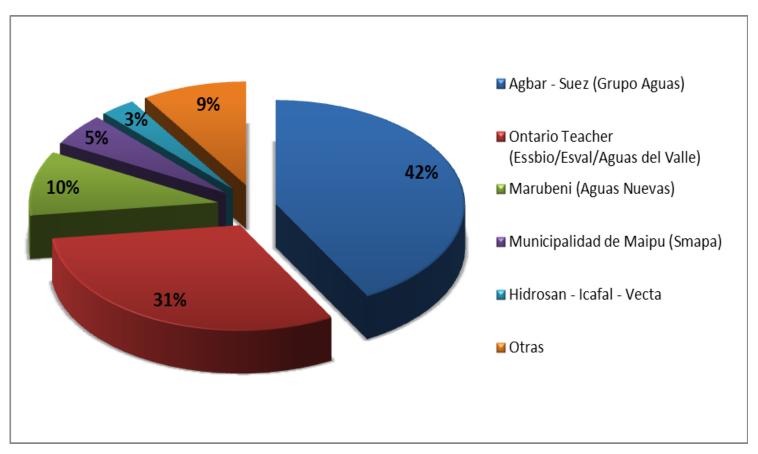
- 4,6 millones de clientes
- Más de 15,5 millones de personas abastecidas
- 57 empresas sanitarias
- 53 millones de boletas de agua emitidas anualmente
- 26.064 atenciones a clientes en la SISS.
- 320 servicios de agua potable
- 1.456 captaciones subterráneas de agua
- Más de 200 captaciones superficiales

- 39.276 km de redes de agua potable
- 31.504 km de redes de alcantarillado
- 270 plantas de tratamiento de aguas servidas
- 3.832 establecimientos industriales, de los cuales el 84% sigue bajo el control de la SISS, y el 16% es fiscalizado por la SISS conforme al Convenio de Encomendación con SMA
- 42.025 cortes de agua potable
- 9.567 roturas de redes de agua potable
- 112.412 obstrucciones de redes de alcantarillado



Distribución de clientes por grupo operador







Principales características

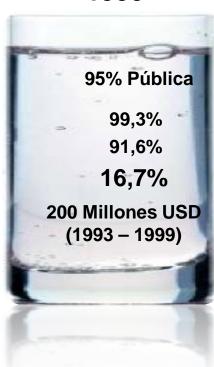
- Gestión del Ciclo Integral del Agua.
- Separación rol del regulador del rol de proveedor del servicio.
- Reglas claras, transparentes y comunes para todos los operadores.
- Tarifas reales que permiten el autofinanciamiento
- Subsidio estatal a familias de menores ingresos.
- Derecho de corte de servicio por morosidad.

El marco regulatorio, establecido por Ley, ha probado su estabilidad y transparencia en sus más de 20 años de aplicación.



Crecimiento y Evolución

1999



MODELO DE GESTIÓN

COBERTURA AGUA POTABLE COBERTURA ALCANTARILLADO COBERTURA TRATAMIENTO AS

INVERSIÓN MEDIA ANUAL







Resultados: Aumento de Coberturas de Tratamiento y de Inversiones, las que totalizan más de 5.000 Millones de dólares.



Pilares del Marco Regulatorio



- Régimen de Concesiones
- Fiscalización de la Calidad de Servicio y aplicación de Sanciones en caso de incumplimiento.
- Sistema de Fijación de Tarifas
- Esquema de subsidios



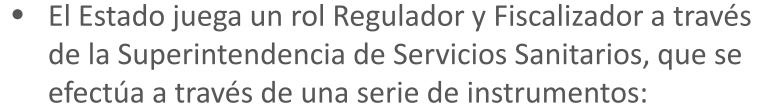
Régimen de Concesiones

- Para la explotación de un servicio de agua potable, alcantarillado o tratamiento de aguas servidas se requiere el establecimiento de una Concesión Sanitaria
- La Concesión consiste en una derecho exclusivo para el otorgamiento de los servicios sanitarios en un área urbana determinada
- El titular de la concesión está sujetos a una serie de obligaciones:
 - Continuidad y calidad del servicio
 - Régimen tarifario
 - Plan de inversiones
- Las decisiones de inversión: fuentes, plantas de tratamiento de agua potable, infraestructura, etc., corresponden al Concesionario





Rol del Estado





- Otorgamiento de concesiones
- Planes de Desarrollo
- Regulación de las tarifas
- Fiscalización de la continuidad y la calidad del servicio
- Siss verifica que se planifiquen oportunamente las inversiones para hacer frente a los aumentos de demanda.
- Tarifas del servicio deben reflejar los costos reales (eficientes)
- Existe un sistema de subsidios a la demanda para aquellas familias de menores ingresos



Objetivos del sistema tarifario





- Financiar costos de operación, mantenimiento, inversión y reposición de la empresa.
- Financiar un margen de explotación del negocio consistente con el costo alternativo del capital
- Incentivar ganancias de eficiencia en empresas
- Lograr que las ganancias de eficiencia se traduzcan en menores tarifas.
- Metodología tarifaria: Empresa Modelo Eficiente
- Procedimiento Administrativo: SISS y empresa realizan estudios. Si no hay acuerdo, resuelve una Comisión de Expertos



Fiscalización Calidad de Servicio: Qué se fiscaliza





- Continuidad alcantarillado
- Calidad tratamiento de aguas servidas
- Cobro del servicio: medición, lectura, facturación
- Atención de clientes
- Atención de emergencias
- Inversiones comprometidas







Sistema de Subsidios

 Tarifas cubren costos eficientes. No incorporan situación socioeconómica de cliente. SISS Cuente con nosotros

- Existe subsidio directo a las demanda para familias vulnerables.
- Es administrado por Municipios
- Cubre hasta 15 m3/mes y hasta 85% de la cuenta (100% programa Chile Solidario)
- Año 2011
 - 705.000 familias beneficiadas
 - 15,4% clientes; 6% de las ventas del sector
 - Costo anual 48.000 millones de pesos





Historia de la Regulación- Primeros años

- Hasta 1989 servicios eran provistos por el Estado (SENDOS dependiente del MOP)
- 1990: Ley 18.902 crea la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) y las empresas regionales prestadoras de los servicios
- Separación de funciones normativas y fiscalizadoras de la función productivas.
- Primeros desafíos (1990 1998):
 - Aplicación de nuevo Marco Regulatorio a empresas públicas regionales.
 - Aprobación de los Planes de Desarrollo y Formalización de Concesiones
 - Fijación de Tarifas: Autofinanciamiento y Eficiencia: importante ajuste en las tarifas que se aplica en forma gradual
 - Implementación de sistema de subsidio directo
 - Procesos de Fiscalización y de sanciones
 - La SISS es integrada por 100 funcionarios







Historia de la Regulación – 1998 al 2007

 En 1998 se inicia la incorporación de capitales privados: venta de paquetes accionarios o venta de derechos de explotación por 30 años.



- Principal objetivo de privatización: aumentar cobertura de tratamiento de AS
- Se fortalece la capacidad fiscalizadora, en el años 2000 la SISS ya cuenta con 140 funcionarios y presencia en 3 regiones: RM, VIII y X.
- Énfasis:
 - Procesos tarifarios: perfeccionamiento de las metodologías, reforzamiento de los equipos de trabajo
 - Fiscalización: Fiscalización de la información para tarifas y fiscalización del cumplimiento de los planes de desarrollo y calidad de servicio.
 - Fortalecimiento de la SISS: capacitación.



Historia de la Regulación – 2007 a la fecha

- En mayo de 2008 se inauguran oficinas regionales de fiscalización en todas la capitales regionales del país.
- Se da un mayor énfasis a la fiscalización de la calidad de servicio en todos sus aspectos y a la atención de clientes
- La SISS pasa a contar con 199 funcionarios.
- Asimismo, los últimos años se registra un aumento significativo del nivel de actividad de la SISS:

Año	Fiscalizaciones técnicas	Sanciones (UTA)	Atenciones ciudadanas
2009	1.358	2.598	11.575
2010	1.611	3.521	13.846
2011	1.635	3.381	15.875
2012	2.253	3.343	25.326







Temas emergentes:

Clientes empoderados y nuevos desafíos:

Gestión del recurso Escasez hídrica Seguridad de abastecimiento



Agua: Tema de la agenda

Litoral press Media de Información http://www.i

Fuente Pag. Art. Titulo

3 TERRA (STGO-CHILE) 69 2 OBRAS PUBLICAS ANUNCIA NUEVA INVESTIGACION A AGANDINAS

Lunes 4 de marzo de 2013 | 05:00
GUILLERMO PICKERING, PRESIDENTE EJECUTIVO DE LA ASOCIACIÓN N

GUILLERMO PICKERING, PRESIDENTE EJECUTIVO DE LA ASOCIACIÓN N SERVICIOS SANITARIOS

"El agua en Chile se ha ido instala tema fundamental de la agenda p

Obras Públicas anuncia nueva investigación a Aguas

15,3x24,5

Andinas Intendencia Región Metropolitana

Al encuentro asistirán personeros Colomi Portada / Empresas / Consumo Miércoles 23 de enero de 20

> MOP: "La gi Región Meti

Además, la titular del 1 proyecto Alto Maipo.

Diario Financiero Online

Fecha	Fuente
10/05/2013	LA SEGUNDA ONLINE (STGO-CHILE)

Comisión de OO.P compensar cortes

Los miembros de la instancia de cada uno de los artículos que trámite.

POR: EMOL

Gobierno de Chile | Ministerio de Obra

Públicas

Piden que el Estado subsidie la planta desalinizadora

ATACAMA COPIAPO-CHILE

crisis híbrica. Variables como la empresa administradora de la desaladora, el financiamiento y los efectos que tendrán en las cuentas de los usuarios fueron analizados por variadas autoridades de la región de Atacama. (s) de la RM junto al ministro (s)

19,8x28,5

No Definide



Más conflictos mediatizados

EL MERCURIO - (STGO-CHILE)

SOYANTOFAGASTA.CL - CHILE



Fecha	Fuente
30/09/2011	AUSTRAL DE LA ARAUCANIA (TEMUC CHILE)

Molestia j elevadora

GORBEA. En la localidad que desde antes del terr



LAS AUTORIDADES LLEGARON HASTA EL I

	Fecha 22/06/2012	AUSTRAL	DE LA ARAU	CANIA (TEMUCO- 9 2 GORBEANOS SE TOMAN RUTA 5 SUR POR MALOS OLORES	14,1x15,2	Estimación
	Litoralpress	Me	dia	de Información http://www.litoralpress	.cl	
Fecha	Fuente	Pag.	Art.	Titulo	Tamaño	Estimaci
26/01/2013	LA ESTRELLA DE (ARICA-CHILE)	7	3	ROTURA DE TUBERIA CAUSO EMERGENCIA EN POBLACION	9x16,6	No Def

CORTES DE AGUA POTABLE EN ATACAMA AFECTAN A DIARIO A

Colapso de colector de Aguas Antofagasta obligó a lanzar al mar aguas servidas sin tratamiento

Ayer | Autoridades llaman a evitar baños en la playa para prevenir problemas de salud y anuncian que no hay suspensión de clases. El intendente cifró en más de 90 mil los clientes afectados por el corte del servicio que seguirá hoy.



MEDIDAS.— La sanita plazo, se estudian solu

Por sequía

las 23:00 y las



VECINOS SE TOMARON RUTA DE GORBEA PARA EXIGIR UNA SOLUCIÓN A LOS MALOS OLORES.

18,9x26,3

Información y protección al Consumidor



NUEVA ETAPA Y SUS DESAFÍOS

Respuesta oportuna a los requerimientos de clientes cada vez más exigentes.



- Incorporación de las nuevas tecnologías de información y participación en redes sociales.
- Hacer frente al los efectos del cambio climático.
- Gestión de sequías.
- Reducción de Agua No Contabilizada.
- Reducción de Gasto Energético.
- Gestión de aguas Lluvias.
- Nuevas fuentes y Calidad de agua.





Seguridad de abastecimiento

 Fuentes superficiales: amenazas por turbiedad (puede mitigarse con obras de seguridad) y por sequía. SISS Cuente con nosotros

- Fuentes subterráneas: riesgo de sobrexplotación. Se refuerza seguimiento de los pozos para anticiparse a problemas. Es importante mejorar la información y la gestión del recurso.
- Cambio climático: Existe sensibilidad frente al tema, pero se carece de herramientas que permitan la toma de decisiones con criterio de ingeniería. Se requiere de investigación aplicada para prever efectos específicos en cuencas.



Sequía actual

- Sequía persistente: se arrastra desde el 2010
- Más de 36.000 millones de pesos en inversiones han sido necesarias para enfrentar la sequía en las regiones III, IV, V y RM.
- Principales inversiones incluyen: compra de derechos de agua, nuevos sondajes y habilitación de fuentes, recarga de embalses, etc.
- Estas situaciones han demandado una coordinación compleja con otros usuarios del recurso.
- Hasta la fecha no ha sido necesario tomar medidas de racionamiento.
- Todas estas medidas de contingencia no están previstas en los instrumentos regulares: Planes de Desarrollo y Tarifas.
- Una de los ámbitos de trabajo es el fomento del consumo responsable de agua potable

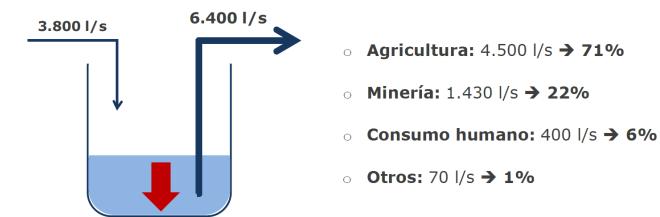








Tema emergente: Gestión del agua, sobrexplotación de acuíferos: Ej. Caso Copiapó





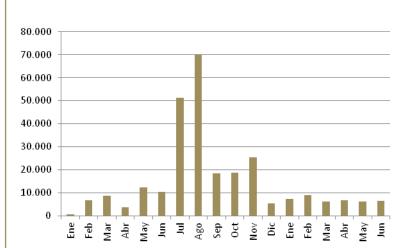
- Derechos de agua otorgados equivalente a 5 veces la disponibilidad sustentable (19.600 litros por segundo).
- Agotamiento de la napa ha dejado fuera de operación 27 pozos de agua potable.
- La calidad del agua potable no cumple con la normativa vigente.
- Número de clientes afectados por cortes no programados llegó a aumentar 4 veces desde año 2005.



Caso Copiapó: Medidas tomadas

- 2008 2009: SISS instruye Plan de Acción corto y largo plazo
- Los pozos existentes se agotan. Se construyen nuevos pozos y conducciones en otros sectores del acuífero, que también están en condición de sobrexplotación.
- 2012: Actualización del Plan de Desarrollo: Incorporación de una **planta desaladora** en dos etapas: 2017 y 2022.
- Se adelanta estudio tarifario.

CLIENTES TOTALES AFECTADOS POR CORTES NO PROGRAMADOS Datos hasta el 30-Junio-2012





Logros en curso 2013

- Resolver situaciones de alta complejidad y manejo adecuado de crisis:
 - Plan de acción para enfrentar escasez Hídrica en Copiapó, Caldera y Chañaral
 - Cortes masivos en verano en RM y Quinta Región.
 - Calidad de agua por As en Lampa, Arica, Iquique, Alto Hospicio
- Efectuar acciones de fiscalización que han logrado la mantención de continuidad de suministro de AP en cuarto año de sequía
- Atender, en plazos y calidad, la creciente demanda ciudadana traducida en reclamos, solicitudes de información y consultas de variada índole
- Caducidad de Empresa AP Los Molles por incumplimientos graves a la calidad de servicios.



Logros en curso 2013

Diversas acciones:

- Ejecución de plan de fiscalización preventiva de las fuentes de producción de agua potable en localidades vulnerables por escasez hídrica.
- Ejecución de plan de fiscalización a plantas de tratamiento de aguas servidas que presentan riesgos de fallas de servicio con externalidades negativas a la población.
- Derivados de eventos de turbiedad del Verano 2013:
 - Instrucciones a empresas, para definición de obras que permitan enfrentar este problema en mediano y largo plazo
 - Desarrollo de los respectivos procesos de sanción.
 - Establecer Plan de emergencias en coordinación con ONEMI.
- Desarrollo de estudios metodológicos preparatorios para el sexto proceso tarifario nacional, en particular para las dos empresas mayores (Aguas Andinas y ESVAL)

Desafíos 2014



- Fortalecer Procesos de gestión de riesgos de las empresas concesionarias
- Mayores acciones de fiscalización: elementos como la escasez hídrica y sequía, calidad del agua potable, tratamiento de aguas servidas, temas ambientales, atenciones ciudadanas y otros, obligan a:
 - Incrementar la fiscalización y efectuarla de forma preventiva
 - Fortalecer los procesos permanentes de fiscalización y de gestión de la información
 - Incrementar el apoyo a través de auditorías focalizadas.



Desafíos 2014



- Mejoramientos del Marco Regulatorio:
 - Proyecto de modificación de Ley para aumentar las facultades sancionatorias de la SISS, estableciendo multas más altas por fallas a la calidad de servicio y lograr un mayor nivel de inversión del sector en obras de reposición de infraestructura.
 - Proyecto de Ley de Compensaciones ante fallas en servicios sanitarios
 Actualmente aprobado por Comisión OOPP del Senado.
- **Desarrollo de Sexto Proceso Tarifario:** Durante el año 2014 se desarrollan aproximadamente 30 estudios tarifarios de, entre otros, Aguas Andinas y Esval, casi el 50% de los clientes a nivel nacional



Resumen Final: Desafíos actuales y futuros



- Mayor demanda de la sociedad: calidad de servicio, precios justos, respuestas oportunas.
- Seguridad de abastecimiento.
- Frente a escasez hídrica y problemas en la gestión del recurso en un escenario con múltiples usuarios se requiere un rol mas proactivo del sector sanitario.
- Aumentar tasa de reposición de la infraestructura que haya alcanzado su vida útil.



Gracias.



Gobierno de Chile

www.gob.cl

