

ECONOMÍA

Aguas Andinas compensará con 4 mil pesos por familia tras cortes ocurridos en Santiago

El Ciudadano · 18 de abril de 2013



La empresa sanitaria Aguas Andinas deberá desembolsar más de 2.580 millones de pesos en compensaciones para los consumidores afectados por los cortes de agua ocurridos en

Santiago el pasado 22 de enero y 8 de febrero, que no fueron informados oportunamente, impidiéndoles almacenar agua para enfrentar la emergencia.

Cabe recordar que luego de una investigación, la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), determinó que si bien ambos cortes de suministro fueron inevitables producto de las intensas lluvias ocurridas en la cordillera, y que contaminaron las aguas del Río Maipo, Aguas Andinas no informó “en forma clara y oportuna a todos los consumidores” la ocurrencia y los horarios del mismo.

En un comienzo no fue clara la responsabilidad de la empresa por la tardía información, lo que motivó al SERNAC a presentar una demanda por el corte de enero mientras esperaba el informe de la SISS respecto del segundo evento, pero finalmente la empresa accedió a las exigencias del organismo e indicó estar dispuesta a compensar a los usuarios afectados por ambos cortes.

Para establecer el monto de las compensaciones, se determinó el universo de consumidores que no fueron informados oportunamente de cada uno de los cortes:

Corte del 22 de enero

Aguas Andinas indicó que el corte comenzaría a las 08:30 horas de esa mañana, pero en algunos sectores de Santiago la interrupción del suministro se inició mucho antes de esa hora. Antes de la hora señalada por la empresa, el universo de afectados con cortes fue de 219 mil.

Corte del 8 de febrero

La empresa informó a finales del día 8 de febrero que el corte se produciría a las 00:00 horas en algunas comunas, mientras que en otras la interrupción del suministro comenzaría a las 08:00 horas del 9 de febrero.

Para este corte, el universo de afectados se dividió en dos grupos de acuerdo a los incumplimientos ocasionados.

Primer grupo: El corte comenzó antes de lo informado, de acuerdo a lo comprometido por la empresa. El universo de afectados fue de 152.800.

Segundo grupo: Hubo reposición tardía del suministro de agua. El universo de afectados fue de 449.859.

Montos de las compensaciones

Para determinar el monto de las compensaciones se calculó el costo de algunas acciones^[1] que tuvieron que realizar los consumidores, como por ejemplo los gastos de transporte de ida y vuelta de una familia promedio y el valor del agua.

Fecha corte	Número familias	Monto a compensar (\$)	Total a pagar (\$)	Detalle
20-ene	219.201	4.020	881.188.020	Clientes afectados antes del aviso de
08-feb	152.800	4.020	614.256.000	Clientes afectados antes del aviso de

	449.859		1.085.059.908	Reposición tardía.
		2.412		
Total 1	602.659		1.699.315.908	
Total Final	821.860	–	2.580.503.928	

La empresa aplicará los montos de las compensaciones mediante un abono en la próxima boleta del mes de mayo.

Para verificar que la empresa Aguas Andinas cumpla con los montos compensatorios comprometidos, se realizará una auditoría externa.

Asimismo, y con el objetivo de evitar que situaciones similares se repitan en el futuro, Aguas Andinas S.A. contratará la asesoría necesaria a fin de elaborar un protocolo que permita perfeccionar los mecanismos de comunicación con sus clientes frente a eventos de interrupción masiva y no programada del servicio de suministro de agua potable.

Los resultados de esta asesoría serán entregados al SERNAC y puestos en conocimiento de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, la Intendencia, la ONEMI y demás autoridades competentes.

Es importante destacar también que los consumidores nunca pierden el derecho de exigir indemnizaciones adicionales de forma individual, si no quedan conformes con las compensaciones obtenidas tras mediaciones.

El Ciudadano

[1] El costo equivale a transporte para 3 personas, ida y vuelta, y valor del agua.

Fuente: [El Ciudadano](#)