

MANUAL DE FISCALIZACIÓN



CONTINUIDAD ALCANTARILLADO, SERVICIOS SANITARIOS RURALES

Noviembre 2021

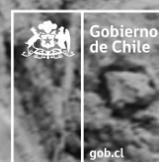
Superintendencia de Servicios Sanitarios

TABLA DE CONTENIDO

Presentación

Saludo Institucional

1. Contexto
2. Obligaciones SSR
3. Definiciones
4. Registros requeridos al SSR
5. Metodología de Fiscalización de la SISS en materia de continuidad de alcantarillado
6. Recomendaciones del buen uso de la red de alcantarillado



Presentación

El presente manual tiene como objetivo dar a conocer a los Servicios Sanitarios Rurales (SSR) los aspectos más relevantes del proceso de fiscalización del servicio de continuidad de alcantarillado, por parte de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), con la finalidad de realizar un acompañamiento colaborativo en el proceso de transición que actualmente están viviendo los SSR, reconociendo y valorando su aporte a la calidad del servicio que han entregado a sus usuarios finales durante toda su trayectoria.

De esta manera, la SISS quiere dar la bienvenida a los SSR en esta nueva etapa de funcionamiento, con la intención de realizar un trabajo en conjunto y afrontar los nuevos desafíos con una dinámica colaborativa que complementa con acciones educativas y de capacitación, orientadas al cumplimiento de los objetivos establecidos, fomentando y contribuyendo a la calidad de los servicios que recibe el usuario final.

Finalmente es necesario señalar que para la correcta aplicación de este manual por parte de los SSR, existirá gradualidad en la implementación materializado en un período de marcha blanca de dos años, desde la recepción de la infraestructura en los casos que corresponda, de modo de que los servicios puedan conocer los manuales, interiorizarse e implementarlos de manera adecuada.

Saludo Institucional



Desde el 20 de noviembre de 2020 comenzó a regir la nueva Ley 20.998, que regula Servicios Sanitarios Rurales (SSR), la que mandata a la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) a tener un rol de suma importancia como es la fiscalización de la continuidad del alcantarillado, uno de los atributos más importantes de la calidad de servicio que reciben los usuarios.

Con este Manual de Fiscalización, la SISS busca poder entregar una guía que identifica de manera clara e ilustrativa cómo funciona el sistema de recolección de aguas servidas y las principales complicaciones que pueden aparecer; aspecto esencial a la hora de poder operar y hacerse cargo de un tema tan sensible como las aguas servidas. Asimismo, se señala la manera en que se deben llevar a cabo los registros de estos problemas y cómo la SISS procederá a fiscalizarlos.

Uno de los temas claves para el buen funcionamiento del alcantarillado es darle un buen uso, por lo que este manual entrega las recomendaciones necesarias para que el sistema pueda funcionar de manera correcta, con el espíritu de entregarles una ayuda para que puedan atender de la mejor manera a sus comunidades.

Finalmente esperamos que este Manual apoye la gestión y sostenibilidad de los servicios de saneamiento rural, cuyo objetivo final es impactar positivamente sobre la calidad de vida de las personas.

1. CONTEXTO



A partir de las modificaciones establecidas en la Ley 20.998 para la regulación de los Servicios Sanitarios Rurales, es importante contemplar las siguientes disposiciones:

ARTÍCULO 123 DEL REGLAMENTO:

La Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) y la Autoridad Sanitaria correspondiente, son los organismos encargados de facilitar la información necesaria sobre los procedimientos de fiscalización y de los criterios a tomar en cuenta en el proceso de evaluación de la calidad del servicio entregado por los Servicios Sanitarios Rurales (SSR) a sus usuarios finales, como también de la aplicación de eventuales multas y sanciones cuando corresponda.

ARTÍCULO TERCERO TRANSITORIO DEL REGLAMENTO:

La Superintendencia de Servicios Sanitarios deberá dictar los manuales de fiscalización dentro del plazo de un año contado desde la publicación del Reglamento.

2. OBLIGACIONES SSR

¿Cuáles son las obligaciones de los Servicios Sanitarios Rurales, en materia de continuidad de alcantarillado?

Artículo 40 Ley 20.998.



Es parte de las obligaciones del SSR **entregar a sus usuarios un servicio de calidad de acuerdo con la normativa vigente**, sin perjuicio de las atribuciones del Ministerio de Salud y la SISS.

Los SSR deben entregar y mantener la calidad en el suministro del servicio y de la atención de sus usuarios, acorde al reglamento vigente que los rige.

Artículo 42 Reglamento Ley 20.998.



El Servicio Sanitario Rural debe garantizar **la continuidad**, salvo en casos imprevistos, de fuerza mayor o programados y comunicados.



Cuando se requiera realizar interrupciones programadas, se debe comunicar por escrito a los usuarios que serán afectados y publicar en la oficina de atención de usuarios al menos con 3 días de anticipación.

Cuando las interrupciones del servicio de continuidad de alcantarillado se produzcan por motivos de fuerza mayor o por imprevistos, se deberá informar a la Superintendencia, a la Subdirección Regional y a la Autoridad Sanitaria de manera inmediata y a más tardar en un plazo máximo de 24 horas desde que se produzcan. La forma en que debe ser informado será determinado por la Superintendencia en conjunto a la Subdirección y la Autoridad Sanitaria.

3.

MANUAL DE FISCALIZACIÓN - CONTINUIDAD DE ALCANTARILLADO, SSR

DEFINICIONES

Unión Domiciliaria

- Es un tramo de red que une la conexión o empalme con el colector o tubería y la última cámara domiciliaria.

Colector

- Es una tubería que forma parte del sistema de alcantarillado encargada de recibir las descargas provenientes de los empalmes de uniones domiciliarias.

Cámara de inspección

- Es la cámara que permite realizar la inspección y el mantenimiento del sistema de alcantarillado.

Tramo de red

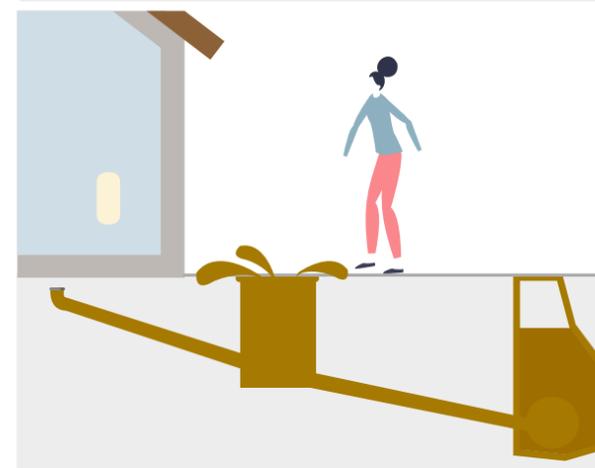
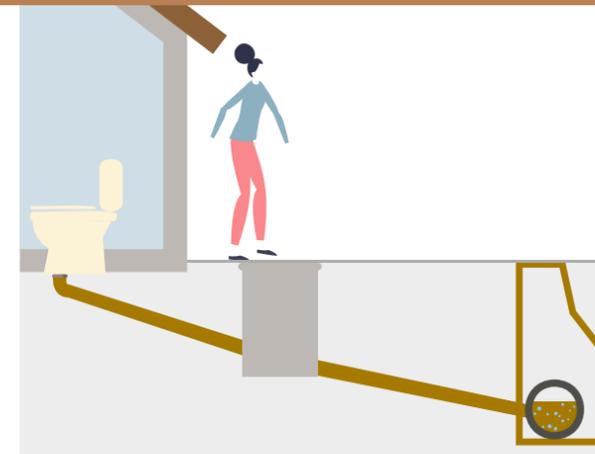
- Es la tubería que une 2 cámaras de inspección seguidas.

Obstrucciones del alcantarillado

- El cierre o estrechamiento de un conducto determinado que impide o dificulta la evacuación de las aguas servidas que provocan alteraciones y/o variaciones en la continuidad del servicio.

Obstrucción

- Una obstrucción se define cuando el nivel de agua supera la clave del tubo, situación que provoca alteración de la continuidad del servicio, por lo que es percibido por algún usuario.



4. REGISTROS REQUERIDOS AL SSR

Nº	Campo a reportar	Descripción
1	Nº de registro (ID)	001234
2	Nombre SSR	Punta Diamante
3	Tipo de Obstrucción	Caso Fortuito
4	Fecha de inicio Obstrucción	10/12/2021
5	Hora de inicio de la Obstrucción	10:00 AM
6	Fecha de término de la obstrucción	10/12/2021
7	Hora de término de la Obstrucción	14:00 PM
8	Motivo de la obstrucción	Palos y trapos
9	Cantidad de usuarios afectados	100
10	Ubicación de la ocurrencia de la falla	Calle 1 con calle 3
11	Afloramiento	Si
12	Tipo de infraestructura afectada	Colector
13	Curso de agua (Si/no)	SI
14	Diámetro colector/UD	200mm
15	Material colector/UD	PVC



Caso 1: El usuario domiciliado en calle N° 1, N° 1 reclama por una lenta descarga del baño. El operador detecta que el nivel de aguas de la cámara de inspección domiciliaria está por sobre la clave del tubo, mientras que el colector público escurre con normalidad, por lo que concluye que existe una obstrucción en la unión domiciliaria. El evento ocurre el día 15 de octubre del 2021 y corresponde a una obstrucción de unión domiciliaria producto del ingreso de materiales ajenos al alcantarillado, como por ejemplo pañales.

Caso 2: El evento corresponde a una obstrucción en colector producto del ingreso de materiales ajenos al alcantarillado (como por ejemplo palos, y trapos). Además el operador detecta que la obstrucción afecta a 10 usuarios y que se encuentran conectados al colector se encuentra en carga. Esta obstrucción fue con afloramiento y con escurrimiento al canal aledaño a la calle 1.

El registro de ambos casos, se ejemplifica a continuación:

Nº registro (ID)	Tipo de Obstrucción	Fecha inicio Obstrucción	Hora inicio Obstrucción	Fecha término Obstrucción	Hora término Obstrucción	Motivo de la Obstrucción	Duración de la Obstrucción
1	Caso fortuito	15/10/2021	15:00	15/10/2021	18:00	Obstrucción producto de palos y trapos	3:00
2	Caso fortuito	14/10/2021	10:00	14/10/2021	18:00	Obstrucción producto de palos y trapos	8:00

Cantidad de usuarios afectados	Ubicación ocurrencia falla	Afloramiento	Tipo de Infraestructura	Curso de agua (SI/NO)	Diámetro colector/UD	Material colector/UD
1	Calle 1 N° 1. (socio N° 1)	No	UD	No	100 mm	PVC
10	Calle 1 con calle 3	Si	Colector	Si	200 mm	PVC

A continuación, se detallan algunas consideraciones que es fundamental tener en cuenta respecto a los registros:

- Se deberá registrar de manera física (papel) o digital si se dispone.
- El registro de la información deberá permanecer en las oficinas de la licenciataria (Servicio Sanitario Rural) por un tiempo máximo de 2 años, ya que podrá ser solicitado por la Superintendencia de Servicios Sanitarios.



5. FISCALIZACIÓN DE LA SISS EN MATERIA DE CONTINUIDAD DE ALCANTARILLADO

La Superintendencia de Servicios Sanitarios en el proceso de fiscalización, evaluará los siguientes aspectos:

Análisis de reiteración de obstrucciones

- Evaluación de eventos repetitivos de obstrucciones de colector, cortes que pudieran necesitar mejoras en la operación o en la infraestructura.

Reclamos de usuarios

- Si existieran reclamos por parte de los usuarios con respecto al suministro, se requerirá el registro de las fallas reiteradas, para efectuar una inspección en terreno, evaluando, por medio de una verificación, la condición estructural del sistema.
- Si es necesario, para evitar el ingreso de las aguas servidas no domésticas, se requerirá, la medición de gases para verificar su presencia. Tarea que se realizará en coordinación con el SSR y la Subdirección.



6. RECOMENDACIONES DEL BUEN USO DE LA RED DE ALCANTARILLADO

1. En caso de lluvia, no se deben abrir cámaras de alcantarillado en vía pública ni conectar los sistemas de aguas lluvias a la red de alcantarillado, ya que la lluvia arrastra tierra, piedras y ramas que lo pueden obstruir.
2. Dentro de las causas de las obstrucciones, se encuentra el mal uso que le pueden dar los usuarios, la falla de la infraestructura y la falta de mantenimiento. En caso de obstrucción, el servicio puede identificar la causa en base a lo anterior.
3. Se sugiere que el servicio pueda realizar continuamente campañas de concientización a los usuarios sobre el buen uso del alcantarillado. El WC/inodoro y todo el sistema de recolección de aguas servidas no es un basurero; no se deben arrojar palos, trapos, toallas higiénicas, pañales ni sustancias tóxicas porque se puede generar una obstrucción.

