Director del SERNAC se reúne con Gobernador Mundaca para informar sobre demanda colectiva en contra de Esval

En enero del presente año, un extenso corte de suministro de agua potable se produjo en las comunas de Calle Larga y Los Andes, lo que afectó de manera directa a 33.422 clientes de Esval. La empresa no informó de manera oportuna los cortes, impidiendo que los usuarios tomaran medidas para enfrentar esta crítica situación, además de no indicar duración ni fecha de reposición del suministro.

La compañía sanitaria desestimó compensar a los afectados, aludiendo al carácter fortuito de un evento meteorológico, a pesar de que la Dirección Meteorológica de Chile anunció de manera oportuna el fenómeno y que el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres había declarado Alerta Temprana Preventiva para las provincias de San Felipe y Los Andes.

Anuncio Patrocinado

En ese contexto el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) ofició a Esval, con el objetivo de conocer medidas de mitigación y mecanismos de información para orientar a los usuarios, además de solicitar una fecha de entrega estimativa de reposición del servicio e indemnizaciones a los afectados. Ante ello, la empresa no estuvo dispuesta a dar respuesta a estos requerimientos.

La misma sanitaria entre 2021 y 2023 incurrió en 2.253 cortes injustificados de suministro de carácter no programado del servicio sanitario residencial de agua potable, lo que afectó a más de un millón de clientes en diversas comunas de la Región de Valparaíso.

Ante las reiteradas irregularidades presentadas por la compañía, es que esta mañana el Gobernador Regional de Valparaíso, Rodrigo Mundaca, recibió al director nacional del SERNAC, Andrés Herrera, quien presentó en detalle la demanda colectiva impuesta por el Servicio Nacional del Consumidor frente a Esval, que busca una compensación a todos los consumidores afectados, además de solicitar que la justicia aplique a la empresa las multas más altas (1.800 UTM, unos 113 millones de pesos), por cada uno de los consumidores afectados por los eventos denunciados.

Respecto a la problemática, el **Gobernador Regional, Rodrigo Mundaca**, señaló que estas irregularidades de Esval pone en cuestionamiento la labor que está desempeñando la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS); *“afortunadamente tenemos un Servicio Nacional del Consumidor que está*

haciendo la pega (...) lo que señala esta demanda colectiva es que las personas no han sido suficientemente compensadas a propósito de cortes no programados entre el año 2021 y 2023... cuando te quedas sin agua en casa simple y llanamente se altera la vida normal en cualquier domicilio, en cualquier hogar de la Región de Valparaíso (...) Esval debe dar respuesta a las personas que fueron afectadas con estos cortes no programados y con la ausencia de compensaciones adecuadas, la comunidad es la que paga la ineficiencia de la propia empresa sanitaria que, en este caso, actúa al margen de la ley".

Asimismo, la máxima autoridad regional puso énfasis en los más de 65 mil millones de pesos destinados a proyectos hídricos durante su gestión; *"yo diría que más del 50% de esos recursos han sido para sistemas sanitarios y de alcantarillado (...) el Gobierno Regional pone muchísimo dinero público en función de favorecer el interés privado, porque lo que nosotros financiamos significa también aumentar la cantidad de clientes que hoy tiene Esval... cuando financias un alcantarillado en la comuna de Santa María para 3.000 personas son tres mil nuevos clientes que entran en el canon de la empresa sanitaria"*.

El **director nacional del SERNAC, Andrés Herrera**, tras el encuentro indicó; *"hemos venido al Gobierno Regional de Valparaíso a compartir esta noticia con el Gobernador, que es la demanda colectiva que hemos interpuesto esta semana en contra de Esval por dos grupos de eventos (...) ambas situaciones nos parecen graves, aquí las empresas tienen que ser profesionales y deben hacerse cargo. Cuando la provisión de un servicio básico no es posible de suministrar por distintas razones, en este caso con cortes no programados que no son informados a los consumidores, las empresas deben hacerse responsables de las compensaciones que establece la ley y eso es lo que estamos persiguiendo"*.

En tanto, Esval señaló lo siguiente:

• Aún no hemos sido notificados por el organismo, por lo que no tenemos los detalles de la causa. Estamos a disposición para entregar todos los antecedentes necesarios.
• La interrupción de suministro en Los Andes y Calle Larga obedeció a una contingencia de fuerza mayor, por la alta turbiedad (100 veces sobre lo normal) producto de las lluvias en el Aconcagua, lo que no hacía posible su potabilización. Fue un fenómeno intenso e inédito en una década y lamentamos profundamente los efectos que tuvo para nuestros clientes.
• La capacidad de los sistemas para mantener la continuidad del servicio con

turbiedad severa está acordada con la SISS y permite un respaldo frente a eventos de intensidad y duración determinados, que en este caso se superaron largamente y explica que los cortes sean inevitables. Aumentar la resiliencia de los sistemas de producción de cualquier localidad requiere proyectos complejos y de largo plazo, por lo que una alerta meteorológica con unas semanas de antelación no lo hace más resistible.
• En esta zona (Los Andes), gracias a diversas obras, contamos con doce horas de respaldo y, tras este caso, se acordó con la SISS evaluar los proyectos para llegar a una autonomía de 48 horas.
• Durante la emergencia desplegamos las medidas de mitigación previstas, para asegurar que las familias contaran con una fuente de suministro alternativo con camiones aljibes o estanques.

y tú, ¿qué opinas?