

## **Términos y Condiciones de Servicio/Contrato de prestación de servicios, sistema particular de agua potable, alcantarillado y/o electricidad baja tensión, según factibilidad, por zona o sector.**

NºDOC: AYS.GO.COO Nº 2236

Conste por el presente documento el Contrato de Prestación de Servicios de Agua Potable y Electricidad que celebran, de una parte el Servicio de Agua Potable y Electricidad AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA con RUT 76.059.580-2 y con domicilio en Ruta E-46 Km 1 LA EMPRESA), y de otra parte, lo Clientes que voluntariamente requieren de la factibilidad y dotación de nuestros servicios, en adelante EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA (CLIENTE), y que se ajustan a las Escrituras, Contratos, Reglamentos Internos, proyectos sanitarios, eléctricos u otros.

### **Cláusula Primera.- Uso de Datos**

Mediante la presente EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA autoriza a AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA., a emplear como medio de comunicación de notificaciones, cobranzas, emergencias u otros, el teléfono y correo electrónico proporcionado en la introducción y clausula primera, siendo responsabilidad del Cliente la actualización de estos.

### **Cláusula Segunda.- Servicio proporcionado**

AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA., se compromete a proporcionar un servicio de producción, tratamiento, distribución y entrega de agua potable, aprobada por Seremi de Salud respectiva de acuerdo con estándares de Calidad exigidos por esta entidad y legislación vigente para una empresa PRIVADA, prestadora del servicio. El agua es potable, clorada y muestreada mensualmente por laboratorios para estos fines. Del mismo modo recibe, transforma y distribuye electricidad baja tensión de 220 volt, de acuerdo a proyecto aprobado por la Superintendencia de Servicios eléctricos y combustibles (SEC) y cumpliendo con las normativas y parámetros de la calidad del servicio, ambos en un área RURAL o de extensión Urbana, toda vez sin factibilidad de concesiones. Ambos servicios son dependientes de la red eléctrica, actualmente proporcionado por terceros, CGE u otros, por lo tanto, de no haber electricidad trifásica en planta de agua, el servicio de agua potable se verá interrumpido, hasta la reposición del servicio eléctrico y/o la habilitación y puesta en funcionamiento de un generador eléctrico y/o activación del sistema de emergencia. En empleo de este último aparato, la presión se verá afectada. Para el caso de la electricidad esta reposición será dependiente de la gestión que realicen estas empresas totalmente externas a Aguas y Servicios.

Ambos servicios están sujetos a sobreconsumos, de acuerdo a lo indicado en los tarifarios de nuestra empresa y las normativas legales respectivas. Para tales efectos de cálculos se usan de referencias los métodos, valores y periodos empleados por las concesiones del área y/o establecida en contrato. A su vez en las tarifas se deben considerar las variables de disponibilidad de producción de agua (capacidad de producción), además de los nodos de transporte eléctrico por parte de terceros, que permiten dar la factibilidad respectiva al proyecto, siendo estas variables causantes de costos a considerar en la tarifa.

Para ambos casos el EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA, no es en ningún caso lo que se denomina "Cliente Regulado".

Ambos servicios presentan extras o adicionales dependiendo de los gastos que la empresa se vea obligada a realizar producto de daños de terceros, reparaciones u otros similares que no sean de responsabilidad de la empresa y estén dentro de sus redes.

Servicios condición provisorios:

Están sujetos a las mismas normas y sus capacidades dependerán de la factibilidad técnica.

Adicionar otras fuentes de producción a las redes no está permitido en casos de agua potable. En el caso de electricidad se debe realizar las consultas del protocolo a AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA, para sistemas eólicos, solares o similares, toda vez que estos deben estar certificados. La inyección de energía está permitida, aprobada por nuestra empresa y no existe devolución monetaria por los kwh inyectados.

Las condiciones del servicio y sus políticas van variando de acuerdo a las modificaciones legales, políticas de la empresa entre otros factores. Estas consideraciones “CONDICIONES DEL SERVICIO” y políticas van siendo publicadas debidamente en nuestras oficinas y pagina web y el cliente acepta y respeta estas y sus actualizaciones.

Las factibilidades técnicas y de capacidades deben ser consultadas directamente a nuestras oficinas a través del respectivo certificado de factibilidad del servicio.

### **Cláusula Tercera.- Puntos de contacto**

OFICINAS CENTRALES SANTIAGO

Horario de Lunes a Viernes de 09:00 a 17:00 horas.-

Tramites: pagos servicios agua y luz, cuota parcela, boletas, comprobantes de pagos, solicitudes visitas técnicas, reclamos, convenios, solicitud instalación de medidores, certificados de factibilidad, consulta tarifarios de servicios básicos, otros.

- Dirección: Calle Laredo 8357, Oficina 18, Las Condes, RM.
- Teléfono: 22-8872050
- Ejecutiva (o) de Lotes [joceline@forestadezapallar.cl](mailto:joceline@forestadezapallar.cl), [marcela@forestadezapallar.cl](mailto:marcela@forestadezapallar.cl), [rivera@lomasdelembalse.cl](mailto:rivera@lomasdelembalse.cl).

CENTRAL DE OPERACIONES (24 HORAS) EMERGENCIAS REDES ELÉCTRICAS O DE AGUA  
PERSONAL DE TURNO

CELULAR : 946269680

**TELÉFONO: 33 2285025**

CONSULTAS TÉCNICAS, ADMINISTRATIVAS, TARIFAS Y COORDINACIONES SISTEMA DE LUZ Y AGUA

[operaciones@forestadezapallar.cl](mailto:operaciones@forestadezapallar.cl) [aguasy servicios.operaciones@forestadezapallar.cl](mailto:aguasy servicios.operaciones@forestadezapallar.cl)  
[www.aguasy serviciosluz.cl](http://www.aguasy serviciosluz.cl)

OFICINAS TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS AGUAS Y SERVICIOS

UBICACIÓN: Km1 Ruta E46, S/N, Catapilco.

HORARIO: De lunes a viernes de 09:00 a 16:00 Hrs.

TELÉFONO: 994539297

MAIL: [operaciones@forestadezapallar.cl](mailto:operaciones@forestadezapallar.cl)

SECRETARIA Y ADMINISTRATIVA GERENCIA OPERACIONES AGUAS Y SERVICIOS

UBICACIÓN: Sector Operaciones, costado oriente Portal Catapilco.

HORARIO: De lunes a viernes de 09:00 a 16:00 Hrs.

TELÉFONO: 963008975

MAIL: [operaciones3@forestadezapallar.cl](mailto:operaciones3@forestadezapallar.cl)

### **Cláusula Cuarta.- Modificación de las condiciones de prestación de servicio.**

Las partes se comprometen a realizar una comunicación previa de las modificaciones, de ser posible según el caso.

EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA y AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA, se comprometen a informar a la otra parte acerca de cualquier variación en las

condiciones pactadas en el presente contrato, en los plazos establecidos en los protocolos respectivos para los servicios como entidad privada prestadora del servicio. En caso de no haber un plazo se deberán comunicar el cambio a la otra parte a más tardar a los tres (3) días hábiles de ocurrida la modificación. En caso una de las partes no comunique a la otra el cambio oportunamente, y el cambio afecte la facturación de los servicios en su favor, se aplicará la siguiente penalidad:

- a) Modificaciones no comunicadas por AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR: el cambio no se aplica a la facturación.
- b) Modificaciones no comunicadas por EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA: en caso de instalaciones no autorizadas, destinadas a burlar, alterar, intervenir el consumo de la conexión registrada, se aplicará el cargo según tarifario de la empresa por manipulación, violación, hurto y/o conexión ilícita de agua, desconexión inmediata, presentación de denuncia en Carabineros de Chile.
- c) Toda manipulación del instrumento de medición será sancionada de acuerdo a tarifarios de la empresa.
- d) La imposibilidad de efectuar la lectura en un periodo superior a 6 meses continuos, permite a AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR poner término al suministro realizando los cobros respectivos de los gastos asociados a tal situación, además de los cobros realizados mes a mes en base a los parámetros legales para concesiones, pero con un límite tope de 6 meses, dando termino a la factibilidad y dotación del servicio.
- e) AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA exige a sus clientes a respetar las normas internas y Reglamentos suscritos para con sus administradores, para lo cual y de acuerdo con el instrumento legal respectivo a realizar los cortes de suministros por morosidades y otras señaladas en el mismo, para lo cual la Administracion o el encargado de dicho cobro lo debe solicitar formalmente, previa notificación al cliente. La notificación de corte NO es parte de la responsabilidad de NUESTRA EMPRESA.
- f) Cliente comprende que legalmente para energizar su empalme debe contar con su certificado SEC TE-1 (comunicación de energización) la cual es requisito excluyente para la energización del empalme. Dicho certificado debe ser clase F o D no superior a 5 KW. (Consulte su caso particular de factibilidad)
- g) Cliente comprende que para mantener el servicio y dotación de agua potable es requisito excluyente que presente a esta empresa, transcurridos en un máximo de 12 meses desde la habilitación del empalme de agua, la aprobación de su proyecto sanitario y puesta en funcionamiento del mismo, que garantice el uso de las aguas grises y negras a sistemas fosas aprobadas por el Reglamento y la Seremi de Salud, idealmente ecológicas con sistemas de recuperación de agua. De lo anterior transcurridos los 12 meses AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA suspenderá el contrato y suministro de los servicios.

Las demases (exceptuando lo referente a fijación de valores/tarifas) en cuanto a calidad de servicio, normas variadas de suspensión de servicios, termino de relaciones contractuales y otras no tomadas en el presente contrato, se emplearán como modelo y referencias las leyes aplicables a los servicios rurales, subsistemas y concesionados, en el mismo orden de prioridad.

#### **Cláusula Quinta.- Responsabilidad por infraestructura y bienes instalados**

La infraestructura y los demás bienes instalados por AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA para la prestación del Servicio hasta la conexión domiciliaria de agua potable o UD y por la parte eléctrica hasta el empalme, incluida esta última, son de su responsabilidad y forman parte de la red privada de la prestadora del servicio.

AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA es responsable de la operatividad y mantenimiento de la infraestructura que va desde la fuente de agua hasta la conexión domiciliaria de agua potable inclusive (medidor) y desde la red interna de MT hasta el medidor eléctrico BT y aguas debajo de la UD hacia el colector.

En los casos que la caja del medidor se ubique al interior del predio, AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA es también responsable de la operatividad y mantenimiento del tramo de tubería ubicado al interior del predio hasta la caja del medidor. En caso de Conjuntos Habitacionales, incluye hasta la conexión domiciliaria donde está ubicado el medidor general.

El usuario es responsable del estado y conservación de las instalaciones sanitarias internas del predio.

Asimismo, EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA es responsable del cuidado del medidor, que no sufra daños, golpes y que la lectura de las mediciones sea posible y accesible.

Para EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA, está prohibido manipular las conexiones, redes, infraestructura u otros de propiedad de AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA, aplicándose en este caso lo señalado en la Cláusula cuarta.

EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA, entiende que AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA es quien determina los valores a cobrar, para lo cual publica sus tarifas y actualizaciones en sus oficinas, respetando en todo momento lo señalado en las respectivas Escrituras, Reglamentos o Contratos en cuanto al valor m<sup>3</sup> variable y valor concepto energía kw-h variable empleado como referencia. El resto de valores de servicios son publicados y actualizados en sus oficinas a través de los respetivos tarifarios internos.

#### **Cláusula Sexta.- Acceso a las instalaciones**

EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA deberá permitir el libre acceso a los medidores, a fin que posibilite a AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA pueda efectuar las acciones correspondientes para las gestiones comerciales de lectura, cierre de servicios, inspecciones, entre otros.

Las instalaciones que se encuentren cercadas por sobre las servidumbres debidamente inscritas, deben garantizar y dar el acceso al personal a realizar las labores de atención/repación u otras afines. Ante la negación nuestro personal dependiendo de la gravedad del problema e impacto en otros Clientes, procederá a abrirse paso en la servidumbre respectiva, toda vez que EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA debe cercar/cerrar o similar a posterior de dichas servidumbres, dejándolas de libre acceso a nuestra empresa. Las servidumbres se encuentran debidamente inscritas en los Conservadores de Raíces respectivos y son gravámenes que persiguen a las propiedades.

#### **Cláusula Séptima.- Pagos, boletas, comprobantes de pago y cortes de servicio**

Las boletas de servicio de AGUA POTABLE Y ELECTRICIDAD serán entregadas al TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA, vía correo electrónico, específicamente al correo señalado a nuestras Ejecutivas o de registro en contrato y demases. EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA es el responsable del pago de dichas boletas.

La falta de entrega de la boleta no suspende la obligación de pagar por la prestación del servicio, en las fechas establecidas previamente por AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA y conocidas por EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA.

AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA tiene el derecho de iniciar las acciones administrativas, operativas, legales y judiciales que sean necesarias para la cobranza de los montos adeudados, asumiendo EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA los gastos y costos que se originen de dichas acciones, los cuales serán cargados en facturaciones siguientes.

Todo pago debe realizarse dentro de los horarios de oficina.

El pago de las boletas se puede realizar de las siguientes formas:

- a) Oficinas de Santiago, Pdte. Errázuriz, 2999 of 302, Las Condes. Dpto. de Cobranzas.
- b) Oficinas Gerencia de Operaciones, Ruta E-46, S/N, Foresta de Zapallar.
- c) Depósito o transferencia bancaria a la cuenta:

Cuenta de Banco de Chile, N° 000-75582-06 a nombre de Aguas y Servicios Los Altos de

Zapallar Ltda., RUT 76.059.580-2 y enviar comprobante de transferencia o depósito al correo [joceline@forestadezapallar.cl](mailto:joceline@forestadezapallar.cl) o [marcela@forestadezapallar.cl](mailto:marcela@forestadezapallar.cl) indicando el Rut del cliente y dirección.

Fechas de interés clientes primarios:

- a) Toma de lecturas: primeros 5 días del mes siguiente a 10 días.
- b) Envío de boletas: entre el 10 al 20 de cada mes
- c) Fecha de pago: 15 días posterior a la emisión de la boleta.

Fechas de interés clientes secundarios:

- a) Toma de lecturas: los 15 +/-2 de cada mes
- b) Envío de boletas: entre el 18 – 25 de cada mes
- c) Fecha de pago: 15 días posterior a la emisión de la boleta o de acuerdo a Contrato específico.

### **Cláusula Octava.- Cierre/corte/cancelación del servicio.**

AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA, podrá cerrar/cancelar/cortar el servicio, sin necesidad de previo aviso ni intervención de autoridad alguna, en caso de incumplimiento en el pago (i) de una facturación mensual vencidas, (ii) Una (1) facturación de crédito vencida derivada del convenio de pago correspondiente, salvo disposición distinta establecida en dicho convenio. (iii) a partir de 3 (inclusive) boletas/facturaciones impagas.

Adicionalmente, podrá cerrar/cortar el servicio en los otros supuestos previstos por autoridades Sanitarias o cuando se incurra en acciones que ameriten un factor de riesgo ya sea al personal, terceros, Cliente, Instalaciones, medio ambiente, contaminación, uso industrial – comercial o parecido u otro similar.

Cuando ocurra la entrega definitiva y/o cierre y/o abandono de la Constructora y/o inmobiliaria conformante del Conjunto Habitacional, AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA, anexara en la boleta respectiva de cada cliente, el correspondiente al monto prorrateado de los servicios comunes, más el cargo fijo mensual prorrateado.

AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA podrá cancelar el servicio momentáneamente para realizar mantenciones programadas las cuales avisará en un periodo superior a 24 horas de antelación, salvo casos de fuerza mayor – imprevistos que requieran una intervención inmediata, donde se avisará a los clientes a través de un sistema de emergencias SMS para tales efectos. AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA podrá cancelar el servicio momentáneamente y sin previo aviso por mantención IMPREVISTAS, EMERGENCIAS SANITARIAS u otras que sea imposible de predecir.

AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA podrá cancelar el servicio momentáneamente y sin previo aviso por interrupciones a la red eléctrica por parte de la prestadora eléctrica CGE o de quien dependa, de acuerdo a lo señalado en la cláusula segunda, párrafo dos (2).

El TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA tiene derecho a solicitar el cierre del servicio en cualquier momento, con una anticipación mínima de diez (10) días calendario.

AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA podrá suspender el servicio transcurridos 6 periodos consecutivos o 10 no consecutivos en un periodo de 12 lecturas, donde se impida o sea imposible efectuar la lectura.

Toda reposición de servicio se realiza en horarios de oficina (lunes a viernes) y de acuerdo a estándares de la legislación respectiva.

Todas aquellas instancias de cortes/cierres y cancelación de servicios consideradas en la legislación respectiva.

### **Cláusula novena.- Facturación**

El TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA conoce y acepta los tipos de cargos/cobros de facturación establecidos por la empresa para la prestación del servicio de acuerdo a:

- a) Agua Potable/alcantarillado:
  - i. Cargo fijo establecido por la empresa.
  - ii. Suma de Cargos variables, de acuerdo al valor m<sup>3</sup> consumido de agua y registrado en el medidor.
  - iii. Cargo prorrateo, valor del cargo fijo y consumo en m<sup>3</sup> de las áreas comunes prorrateado en la cantidad de conexiones del conjunto Habitacional.
- b) Electricidad
  - i. Cargo fijo establecido por la empresa.
  - ii. Suma de Cargos variables, de acuerdo al valor kw-h consumido de agua y registrado en el medidor.
  - iii. Cargo prorrateo, valor del cargo fijo y consumo en kw-h de las áreas comunes prorrateado en la cantidad de conexiones del conjunto Habitacional.
- c) Cargos extras: Reposiciones dependiendo si es desde medidor, cámara, matriz, visitas técnicas, daños, intervenciones, otras.

El consumo es medido a través de los m<sup>3</sup> y kw-h consumidos y registrados por el medidor y cálculos de promedios para casos de imposibilidad de efectuar lectura.

### **Cláusula decima:- Otros aspecto, políticas y servicios**

#### **1.- SISTEMA DE AGUA**

Instalación de medidores de agua volumétricos certificados, en una de las dos esquinas de la propiedad, de acuerdo a proyecto.

Atención gratuita al cliente, en caso de problemas de responsabilidad de la empresa.

La reparación de una fuga de la llave de paso ubicada antes del medidor o después de éste es de responsabilidad de la empresa, dado que estos elementos forman parte del arranque de agua potable. Si se trata de una llave de paso ubicada en el interior del inmueble, la responsabilidad de su reparación es del usuario. Las reparaciones a las redes de agua y medidores en caso que el daño de estas se produzca por actos del usuario o consumidor, corresponderá a él asumir el costo.

A nivel de terreno sobre la tubería, la presión mínima de servicio en las tuberías de distribución, excluyendo el arranque, debe ser 147 kPa (1,5 kgf/cm<sup>2</sup> = 15 mca = 1,47 bar), para el consumo máximo horario, con una pérdida de carga máxima de 49 kPa (5 mca) en el arranque. Lo anterior para sistemas a posterior de 2020. Antes de esto el valor mínimo es de 8 mca. El máximo para antes de 2020 es de 40 mca y a posterior de año 2020 de 75 mca.

Cobro de sobreconsumos de acuerdo a tarifario para un valor fijado estándar de sobreconsumo, de acuerdo a zona de ubicación.

Toda instalación de medidor de agua, que no esté cercada y no sea recepcionada por su dueño, para su instalación se requiere un escrito del cliente que autorice a la empresa a realizar la instalación, liberándola de reclamos futuros.

Las Instalaciones quedan sujetas a evaluación de instalar con el certificado de aprobación de obras de la entidad que corresponda.

No se efectúan instalaciones de agua los días viernes, sábados ni festivos y todos son sellados y termolaminados.

Las servidumbres de paso de la red se encuentran estipuladas en las escrituras y reglamentos respectivos.

Los cobros adicionales enfocados en el concepto Plan de Desarrollo y Sequia, son adicionales que se consideran para cubrir la obligatoriedad del servicio. Son parte importante del proceso de tarificación de sanitarias, sin embargo nuestra empresa no tiene la cantidad de clientes ni envergadura ni apoyo estatal de un concesión, por lo que la tarificación referencial de empleada, merma y ve desfavorable las posibilidades de inversiones y recursos de mejoramiento y en especial ante escenarios de disminución de capacidades productivas por efecto de sequia o similares. Este costo adicional es empleado cuando

se requiere enfrentar situaciones que ameriten garantizar la continuidad de los servicios en un área específica.

La instalación de medidores deberá considerar una llave de corte después del medidor, de cargo del Cliente.

El sistema de cloro para la red de agua debe respetar los valores establecidos en las normas, buscando mantener siempre:

- o MIN: 0,2
- o IDEAL: 0,4 – 0,6
- o MAX: 0,8
- o MAX PERMITIDO: 2

Los racionamientos serán informados y dependerán de las fuentes de distribución, producción versus consumos.

Las reposiciones y cortes son cobrados al cliente de acuerdo a tarifario y se ejecutan en el siguiente orden (instancia):

- o Desde Medidor.
- o Desde medidor retirando componentes.
- o Desde llave anti fraude o conexión a matriz
- o Desde matriz retirando empalme.

## **2.- SISTEMAS ALCANTARILLADO**

El cobro por alcantarillado considera los conceptos de recolección y disposición de aguas servidas, para efectos de la aplicación tarifaria y, en la imposibilidad de medir las aguas servidas domiciliarias que se descargan al sistema de alcantarillado, se considera que el volumen descargado de aguas servidas es igual al volumen consumido de agua potable y por lo tanto, su cobro se encuentra referido a los metros cúbicos de agua potable.

Si se obstruyen los colectores públicos de alcantarillado, la empresa debe responder por su desobstrucción. Los rebases de aguas servidas a través de cámaras públicas y domiciliarias pueden ocasionarse a causa de la obstrucción de los colectores por la introducción de elementos extraños a su interior, producto de una mala utilización de los artefactos sanitarios u otras razones. También pueden ser causa las aguas lluvias en gran volumen que se introducen en los colectores, provocando una sobrepresión que busca salida por los puntos sin tapa hermética, Por lo que no se deben dirigir las aguas lluvias hacia los colectores de aguas servidas. En caso que los rebases sean de responsabilidad de la empresa, una vez superado el problema, ésta deberá adoptar las medidas necesarias para higienizar y descontaminar el sector amagado. Entiéndase aguas servidas, no aguas lluvias.

Si se obstruye la instalación domiciliar de alcantarillado, la cual comprende desde los artefactos hasta la última cámara domiciliar, inclusive (UD), la solución será de responsabilidad del cliente, por lo cual deberá contratar con la empresa sanitaria o con un particular dicha solución, con el consiguiente costo a su cargo.

Si se obstruye la unión domiciliar en el tramo comprendido entre el colector público y la última cámara domiciliar, la desobstrucción deberá ser efectuada sólo por la empresa, servicio que debe ser cancelado por el cliente si se determina que fue ocasionada por el mal uso del sistema de alcantarillado (basuras, juguetes, trapos, maderas, etc.), o raíces originadas en la propiedad del cliente, y sin costo para el cliente. Si se determina que fue ocasionada por raíces originadas en la vía pública o producto de problemas en el colector público (embancamientos, roturas y otros).

La empresa puede negarse a desobstruir una unión domiciliaria, si se considera que el recurrente debe, previo a la ejecución del trabajo, firmar la solicitud respectiva y éste no la firma. También pueden solicitar al cliente firmar la aceptación del cobro por dicha prestación como una forma de asegurarse el pago. En el caso que la desobstrucción demuestre que la responsabilidad no correspondió al cliente, éste debe asegurarse de que el documento firmado sea anulado en original y copias.

### **3.- SISTEMA DE LUZ**

Instalación de medidores de luz certificados, en una de las dos esquinas de la parcela, de acuerdo a proyecto.

Energización de medidor de luz solo con respectivo certificado SEC TE-1, de la instalación domiciliaria. La reparación de problemas eléctricos es de responsabilidad de la empresa hasta el respectivo medidor, siempre y cuando el medidor o los sistemas de distribución de energía no sean destruidos o dañados por culpa del consumidor, debiendo este último asumir la responsabilidad de los costos.

A nivel de medidor eléctrico, estos son instalados con un disyuntor máximo de acuerdo a factibilidad. Se cobra sobreconsumo en los meses respectivos de acuerdo a los tarifarios, para un valor fijado estándar de sobreconsumo, de acuerdo a zona de ubicación.

Toda instalación de medidor de luz, que no esté cercada y no sea recepcionada por su dueño, para su instalación se requiere un escrito del cliente que autorice a la empresa a realizar la instalación, liberándola de reclamos futuros.

entidad que corresponda.

No se efectúan energizaciones de medidores los días viernes posterior a las 15:00 hrs., sábados ni festivos.

La tarifa de cobro está de acuerdo a los valores de baja tensión que son empleados en la zona y determinados por los ajustes respectivos por la SEC y la empresa concesionada y sus indexaciones, en cuanto al kw-h, concepto energía. Además de los cobros adicionales de acuerdo a tarifario el cual debe estar publicado en oficinas.

Los cobros de potencia y transporte son de acuerdo a los nodos y compra de energía que se deba realizar, para obtenerla y son señalado en los tarifarios.

Las servidumbres de paso de la red se encuentran estipuladas en las escrituras y reglamentos respectivos.

Las reposiciones y cortes son cobrados al cliente de acuerdo a tarifario y se ejecutan en el siguiente orden:

- o Desde Medidor.
- o Desde medidor retirando componentes.
- o Desde cámara.
- o Desde cámara retirando cableado de empalme

### **4- OTROS ASPECTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS**

#### **4.1.- Solicitudes para la conexión y ampliación de servicios de los Clientes**

Energía:

La Norma Técnica apunta a la entrega oportuna de información hacia el cliente y cumplimiento de plazos:

- Dentro de los 8 días hábiles siguientes a la recepción de la solicitud, la Empresa Distribuidora, deberá enviar al cliente la respuesta a la Factibilidad Técnica de Suministro (o Informe de Condiciones Previas), el cual no tendrá costo para el cliente.
- En el caso que la factibilidad se respondiera indicando la necesidad de efectuar estudios para determinar las obras adicionales que pudiesen ser requeridas para conectar un servicio, la Empresa Distribuidora dispondrá de:
- 15 días hábiles, desde la fecha en que el cliente solicite dichos estudios y que no requieran visita a

terreno.

- 25 días hábiles siempre y cuando, la Empresa Distribuidora requiera realizar visitas en terreno, las cuales deberán quedar declaradas en el estudio.
- Los plazos para conectar o ampliar los servicios de los clientes dependerán de si son requeridas obras adicionales, y de si estas obras adicionales requieren permisos de terceros. Comenzarán a regir desde el día hábil siguiente al que hayan sido presentados todos los antecedentes a la Empresa Distribuidora, estableciéndose los siguientes límites a aplicar en los casos factibles de hacerlo:
  - No requiere obras adicionales: 10 días hábiles.
  - Requiere obras adicionales, pero no solicitar permisos a terceros: 30 días hábiles.
  - Requiere obras adicionales y solicitar permisos a terceros: 90 días hábiles.
- No se dan accesos a conexiones múltiples.
- Se podrán aceptar plazos superiores a los establecidos en la presente tabla, siempre que el Cliente esté de acuerdo o haya un motivo de fuerza mayor.

### **Agua y Alcantarillado:**

La factibilidad es emitida en un plazo de 45 días como máximo, una vez realizada la solicitud por el Cliente. A su vez el Cliente para la conexión de su propiedad y de acuerdo a la legislación (Art.39 DFL 382), tiene un plazo máximo de 6 meses para agua potable y de 12 meses para alcantarillado, una vez que entren en funcionamiento las redes y las obras se encuentren recepcionadas y certificadas.

### **4.2.- Atención de Reclamos, Consultas, Solicitudes de información y entrega de facturas:**

Los reclamos, consultas y solicitudes de los clientes, deberán ser respondidos dentro de 30 días corridos, posteriores a recepción del reclamo, consulta o solicitud respectiva.

### **4.3.- Reposición por deuda**

Las reposiciones de suministro en caso de suspensiones por deuda, deberán realizarse dentro de las 24 horas siguientes al pago de la deuda (en casos con acceso a las instalaciones). Cabe señalar que el área de finanzas y comercial de nuestra empresa atiende día hábiles de Lunes a Viernes de 09:00 a 17:00 horas, por lo que el Cliente debe proveer estos horarios, en el proceso de regularización de morosidades.

### **3.4.- Concurrencia ante fallas y reposición de suministro en Estado Normal**

#### **Energía:**

En estado normal de operación del sistema de distribución (LA nuestra de densidad muy baja), la concurrencia de personal calificado u otra operación remota que permitan iniciar la resolución de la falla, deberán efectuarse en un plazo máximo de:

5 horas en redes de densidad Muy baja, para al menos el 90% de los eventos de falla.

6 horas en redes de densidad Extremadamente baja, para al menos el 90% de los eventos de falla.

#### **Agua y Alcantarillado:**

En estado normal de operación, se tiene un máximo de 2 horas para llegar con personal a atender el problema, disponiendo a su vez de 5 horas para dar una solución parcial al problema y de 48 horas para definitivas, cuando estos corresponden a situaciones de daños a las redes, uniones, matrices y que involucre corte de suministros o afectación directa de un grupo de clientes o sector y son distintos a los casos de fuerza mayor o situaciones particulares de cada cliente en sus redes internas o negligencias propias de

estos.

## **5.- SISTEMAS SOLARES PARTICULARES**

### **5.1.- SISTEMAS SOLARES OFFGRID**

Para la instalación de sistemas solares modalidad OFF GRID , el Cliente debe emitarnos:

El TE-1 actualizado de las obras, además un certificado de la empresa que instala indicando:

Que la instalación es OFFGRID, dar cumplimiento a las RIT – RIC, donde el instalador certifica que la instalación cumple con la normativa legal vigente en todos sus aspectos y se responsabiliza de cualquier anomalía que ocasionase el sistema off-grid, al usuario, como también el propietario de la residencia N° de rol XXX se responsabiliza ante daños ocasionados a la red de la administradora del suministro.

Se realiza visita técnica de nuestra empresa de verificación de parámetros de seguridad, de costo de cliente.

### **5.2.- SISTEMAS SOLARES ONGRID - HIBRIDOS**

Para la instalación de sistemas solares modalidad ON GRID , el Cliente debe emitarnos:

El TE-1 actualizado de las obras, además un certificado de la empresa que instala indicando:

El instalador certifica que los productos, equipos, conexiones y otros asociados empleados en el proyecto se encuentran debidamente autorizados en el catálogo maestro por la SEC.

El instalador certifica que la instalación cumple con la normativa legal vigente en todos sus aspectos y se responsabiliza de cualquier anomalía que ocasionase el sistema on-grid, al usuario, como también el propietario de la residencia N° de rol XXX se responsabiliza ante daños ocasionados a la red de la administradora del suministro.

Debe agregar marca modelo año fabricación y potencia del inversor (es)

Debe indicar la potencia instalada KWp y KW

Debe agregar los datos del TE-1 asociado a la instalación y adjuntarlo nuevamente.

Debe enviar copia del CI y de la credencial SEC.

Debe venir firmado con huella digital por RL de instalación o instalador y propietario escriturado.

Debe adjuntar un plano o dibujo simple con el punto de conexión y el tipo de seguridad (protecciones) empleado.

El medidor de luz con su respectiva potencia contratada no debe ser intervenido en ninguna instancia por el Cliente o la empresa instaladora. (25 A antes de julio de 2021, posterior a eso de acuerdo a TE-1 y factibilidad.

Debe dar cumplimiento a la RIC – RIT

Del mismo modo aclaramos que podrá restar los Kwp producidos en Kwh consumidos en un 100%, pero el registro de consumo de la red se mantendrá. De tener saldo negativo esa condición le queda como superávit para el periodo siguiente y no realizamos compensación económica.

Se realiza visita técnica de nuestra empresa de verificación de parámetros de seguridad, de costo de cliente.

### **Cláusula Décima Primera.- Jurisdicción**

Para todo lo relacionado con el Contrato, las partes asumen domicilio y jurisdicción para los tribunales de la zona de entrega de servicio, donde se efectuarán todas las notificaciones judiciales o extrajudiciales. Cualquier variación de domicilio deberá comunicarse por escrito.