

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, el CLIENTE 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. (AYS), 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 potables, clorada y muestreada por laboratorios para estos fines. Del mismo modo recibe, transforma y distribuye electricidad baja tensión de 220 volt, de acuerdo con 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.

AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA, para los sistemas sanitarios opera como un colectivo privado (OCP) y para el caso eléctrico como un subsistema de distribución eléctrica privada. Ambos servicios son dependientes de la red eléctrica, actualmente proporcionado por terceros como CGE, Chilquinta u otros, por lo tanto, de no haber electricidad desde el distribuidor externo en BT, MT o AT según sea el caso 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 y caudal se verá afectada, además de ser un sistema alterno (emergencia) y que no puede garantizar continuidad de operación, manteniendo un límite operativo en torno a las 6 horas. Para el caso de la electricidad esta reposición será dependiente de la gestión que realicen estas empresas totalmente externas a Aguas y Servicios y no existe un medio alternativo de energía.

Ambos servicios están sujetos a sobreconsumos, de acuerdo con 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 o similares 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", si no que es Cliente de una empresa privada, sujeta a tarifas basadas

en condiciones de mercado.

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/o estén dentro de sus redes y sean atribuibles a daños de terceros. Todo daño ocasionado por terceros, ya sea en su empalme o en cualquier sector o parte de la infraestructura de LA EMPRESA, será de responsabilidad del causante del daño y si este es un CLIENTE, la empresa cargará estos gastos y costos en su próxima facturación. Toda solicitud de verificación de medidor, visita técnica, cambio de llave u otras y que no sea de responsabilidad o de solicitud de la EMPRESA será de cargo del CLIENTE y serán cobradas en su facturación siguiente.

AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA no realiza revisiones y/o trabajos a posterior del medidor, siendo responsabilidad del CLIENTE dicha situación.

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 con 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, lo que incluye procedimientos, tarifas y tarifas de suministro.

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, marcela@forestadezapallar.cl, rivera@lomasdelembalse.cl.

CENTRAL DE OPERACIONES (24 HORAS) EMERGENCIAS REDES ELÉCTRICAS O SANITARIAS

PERSONAL DE TURNO

TELÉFONO: 33 2285025 - 225823534

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

operaciones@aguasy servicioslaz.cl aguasy servicios.operaciones@aguasy servicioslaz.cl
info@aguasy servicioslaz.cl

www.aguasy servicioslaz.cl

OFICINAS GERENCIA OPERACIONES - TÉCNICAS AGUAS Y SERVICIOS

UBICACIÓN: Km1 Ruta E46 Lote A5F, S/N, Catapilco.

HORARIO: De lunes a viernes de 09:00 a 16:00 Hrs. Las dependencias operativas no tienen atención presencial.

TELÉFONO: 33 2285025 - 225823534

MAIL: operaciones@aguasy servicioslaz.cl.cl

Cláusula Cuarta.- Modificación y acciones 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. LA EMPRESA lo hace a través de su página web, cartas, mail o similares, 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 con tarifarios de la empresa y la desconexión inmediata.
- 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 o estándares empleados a nivel nacional, 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.
- h) Las modificaciones, prorrogas, beneficios y/o excepciones que se puedan realizar, serán evaluadas caso a caso y son hechos o acciones que van en beneficio del Cliente y de las cuales sean atribuible-justificable poder evaluar la modificación a lo señalado en el presente contrato y no vayan en desmedro de la normativa legal o similares.

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 o el mismo 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 y electricas internas del predio.

Asimismo, EL TITULAR DE LA CONEXIÓN DOMICILIARIA es responsable del cuidado del medidor y todo aquello que este al interior de su cerco perimetral, para que no sufra daños, golpes, afectaciones meteorológicas-ambientales o similares 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 y pagina web, respetando en todo momento lo señalado en las respectivas Escrituras, Reglamentos o Contratos en cuanto al valor m3 variable y valor concepto energía kw-h variable empleado como referencia y las referencias a emplear. El resto de valores de servicios son publicados y actualizados en sus oficinas a través de los respetivos tarifarios internos y todos de acuerdo con valores de mercado y las consideraciones de tamaño, envergadura, demanda y otros de la empresa.

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 y deben estar despejadas de cualquier elemento que perturbe la continuidad del servicio.

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, intereses, 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 Lote A5F, S/N.
- c) Deposito 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 deposito al correo joceline@forestadezapallar.cl o 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.

Los reajustes e intereses son del tipo corriente y son por cuentas que no sean canceladas dentro de los plazos de vencimientos señalados en las mismas boletas de servicios, interés que en ningún caso podrá exceder el máximo interés convencional. Del mismo modo, y en la misma modalidad se realizarán los cargos por cobranza extrajudicial en que se haya debido incurrir.

El CLIENTE puede remitir su lectura vía fotografía, la cual debe estar nítida y con el numero de serie legible. Al envío de 6 lecturas el Cliente debe permitir la fiscalización del empalme por parte de LA EMPRESA.

La ejecución de convenios de pago, quedará a resolución de LA EMPRESA y la evaluación respectiva del Cliente, salvo en casos que las acciones del Cliente, hayan perjudicado a la empresa de una u otra forma, donde la empresa no emitirá convenio de pago, por ejemplo situaciones de robo.

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, CHILQUINTA, Enel 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.

AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA podrá suspender el servicio en forma inmediata, cuando se incurra en acciones que sean delitos y/o que ameriten un factor de riesgo, ya sea al personal, terceros, Cliente, Instalaciones, medio ambiente, contaminación, uso industrial – comercial o parecido u otro similar.

AGUAS Y SERVICIOS LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA podrá cancelar el servicio en forma definitiva, es decir poner término a la dotación de los servicios y dar termino a la relación comercial (Cliente – Proveedor), ante cualquier incumplimiento por parte del CLIENTE que sea considerado grave y/o tenga relación con delitos tipificados, o ante el mal uso y empleo de los servicios proporcionados, como también al verse afectada, dañada, perjudicada por acciones u omisiones del CLIENTE que tiendan a generar en forma dolosa, daño a la empresa; situaciones como contaminar redes, falsear información, alterar redes de paso, publicar información de la empresa de carácter reservado o interno, agresiones de cualquier índole al personal o instalaciones, ingreso no autorizado a instalaciones, usurpaciones de identidad, entre otras. Para lo anterior LA EMPRESA, notificará al CLIENTE, informando la causal y informando que en un plazo de 10 días se dará término a la relación comercial.

Toda reposición de servicio se realiza en horarios de oficina (lunes a viernes) y en un plazo de 24 horas, considerándose hasta el viernes anterior 15:00 horas, como punto de termino de la semana, pasando las reposiciones solicitadas a posterior de dicho horario al día hábil siguiente, es decir lunes. A su vez toda reposición solicitada después de las 15:00 horas pasa al día hábil siguiente.

Las reconexiones y/o habilitación de servicio por corte en tercera instancia tienen un plazo de 10 días hábiles para su ejecución.

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 m³ consumido de agua y registrado en el medidor.
 - iii. Cargo prorrateo, valor del cargo fijo y consumo en m³ de las áreas comunes prorrateado en la cantidad de conexiones del conjunto Habitacional.
 - iv. Otros cobros extras.
- 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.
 - iv. Otros cobros extras.
- c) Cargos extras: Reparaciones dependiendo si es desde medidor, cámara, matriz, visitas técnicas, daños, intervenciones, banco de pruebas, daños a redes, entre otras.

El consumo es medido a través de los m³ y kw-h consumidos y registrados por el medidor y cálculos de promedios para casos de imposibilidad de efectuar lectura o aplicación de tablas de metrajes de acuerdo a los estándares nacionales.

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 u omisiones del usuario o consumidor, corresponderá a él asumir el costo, inclusive en el empalme y medidor si el sector o area en cuestión esta dentro o al interior de la propiedad cercada.

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/cm² = 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/o 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 y no puede el CLIENTE obstruirlas, dañarlas, plantar o cualquier otra que cause alguna afectación. Será responsabilidad del CLIENTE los daños al respecto.

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. La llave antes del medidor es de la empresa y no debe ser manipulada en ningún caso por el CLIENTE. Todo daño a esta llave será 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. Estos racionamientos pueden surgir por eventos de fuerza mayor o falta de capacidad productiva de las fuentes.

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 (desconexión)

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 del 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 domiciliaria de alcantarillado, la cual comprende desde los artefactos hasta la última cámara domiciliaria, 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 domiciliaria en el tramo comprendido entre el colector público y la última cámara

domiciliaria, 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 con 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 (desconexión)

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, considerándose hasta el viernes anterior 15:00 horas, como punto de termino de la semana, pasando las reposiciones solicitadas a posterior de dicho horario al día hábil siguiente, es decir lunes. A su vez toda reposición solicitada después de las 15:00 horas pasa al día hábil siguiente.

Las reconexiones y/o habilitación de servicio por corte en tercera instancia tienen un plazo de 10 días hábiles para su ejecución.

En toda reposición se exigiera el Cliente acceder a la verificación del estado del medidor mismo, si esto no es posible por acceso o negación del Cliente, la reposición se mantendrá en “espera” en standby a espera de poder realizar la verificación del instrumento de medición y se notificara al cliente de tal situación.

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

Energía:

En estado normal de operación del sistema de distribución (La muestra 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. A su vez los plazos se amplían de acuerdo a las capacidades operativas definidas.

5.- SISTEMAS SOLARES PARTICULARES

En ambos cualquier sea el caso el CLIENTE, debe informar previamente que instalará sistemas solares o de cualquier otra índole de generación. LA EMPRESA, se reserva el derecho de acceder o no a las solicitudes de esta índole y a las desconexiones inmediatas ante situaciones de riesgo o anomalías, en especial lo relativo a sistemas no certificados por la Autoridad.

Al informar LA EMPRESA le remitirá el listado actualizado y detallado de los pasos y elementos a requerir. En resumen es:

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.

AGUAS Y SERVICIOS
LOS ALTOS DE ZAPALLAR LTDA.