



[www.aguasantofagasta.cl](http://www.aguasantofagasta.cl)

# TODO LO QUE DEBES SABER DEL AGUA POTABLE

VITAL INFORMACIÓN PARA USTED Y FAMILIA



aguas antofagasta

FONO CLIENTE  
**600 700 01 01**  
ATENCIÓN LAS 24 HORAS  
[www.aguasantofagasta.cl](http://www.aguasantofagasta.cl)



**¡Te invitamos  
a conocernos  
y aclarar tus dudas!**

## ¿Aguas Antofagasta trabaja la RSE?

Sí, tiene programas de vinculación social, como Nuestro Norte (jóvenes emprendedores); Jardín Botánico (educación ambiental) y Región Fértil (ecosistema de innovación), además de trabajar con entidades educacionales, organizar seminarios y otros.



## Te dejamos los siguientes Consejos:

- No botes desperdicios en la red de alcantarillado.
- Denuncia los ilícitos tales como robo de agua potable o manipulación de medidor.
- Cuida tu medidor. Nuestra facturación en domicilio se basa en su lectura, lo que nos permite entregarle un cobro transparente.



## ¿Tengo un reclamo con el servicio, cómo lo hago presente?

Nuestra Empresa está preparada para recibir las solicitudes de nuestros clientes y para ello ha dispuesto de varias formas de contacto:

1. Página web [www.aguasantofagasta.cl](http://www.aguasantofagasta.cl)
2. Fono Clientes 600 700 01 01
3. Oficinas de Atención Clientes en Antofagasta, Calama, Mejillones Taltal y Tocopilla.
4. Cuenta Twitter @Aguas\_Antof

600 700 01 01

@Aguas\_Antof

## ¿Si no quedo conforme con la respuesta de la empresa, dónde puedo acudir?

La Superintendencia de Servicios Sanitarios, es la entidad que regula y controla a las empresas de Servicios Sanitarios.

## ¿Tengo poca presión de agua a ciertas horas del día, es normal?



Puede suceder que en horas de mayor consumo se perciba alguna disminución de presión, sin embargo, nuestra empresa ha realizado importantes inversiones para minimizar esta variable, considerando que siempre se cumple el estándar dado por la normativa vigente.

## ¿Se habla de escasez hídrica en el país, en Antofagasta es igual?

Antofagasta aún estando inserta en el desierto más árido del mundo, tiene este problema superado al abastecernos de agua desalada. De allí la importancia de incorporar esta tecnología, usada con éxito en países como España, Australia e Israel.

# Importancia de tomar agua de la llave.

El agua de la llave tiene un equilibrio garantizado, aportando minerales necesarios para nuestra salud. La garantía de su inocuidad viene dada por el cumplimiento de los límites establecidos en la norma NCH 409/ of.2006.



## ¿El agua embotellada es más sana que el agua de la llave?



El agua embotellada, carece de minerales (dependiendo de la marca y tipo), lo que la hace similar al agua destilada, retirando a largo plazo los minerales de nuestro cuerpo. Además, el agua de la llave es mucho más económica. El litro cuesta aproximadamente:

\$1 en comparación con los \$100 del agua de bidón y los \$ 500 del agua mineral.



## ¿Es sana el agua de la llave?

Efectivamente y así lo corrobora la autoridad de Salud y la Superintendencia de Servicios Sanitarios, quienes en forma paralela, certifican que el agua potable de la Región de Antofagasta, cumple cabalmente con la Norma Chilena Nch 409 of 2006 El agua potable también contiene calcio y flúor, minerales que son un aporte a nuestro organismo y dentadura.

2



## ¿Si no tengo agua en mi casa, dónde acudo?

1. Debes revisar tu llave de paso, ella debe estar abierta.
2. Si está abierta y vives en condominio o un conjunto habitacional, debes consultar al administrador de éste, para descartar un corte programado por reparaciones internas.
3. Si las 2 anteriores son negativas, toma contacto con nosotros.



## ¿Si existe un corte de suministro programado o de emergencia, cómo me entero?



Nuestra empresa te lo comunicará a través de un mensaje de texto a tu celular y un e-mail a tu correo (debes inscribirte en nuestra página web), además de un volante en tu hogar, frases radiales y nuestra cuenta Twitter. También puedes verificar estado de suministro a través de nuestra aplicación para Smartphone.

## ¿Qué beneficios tengo por registrarme en la página web?

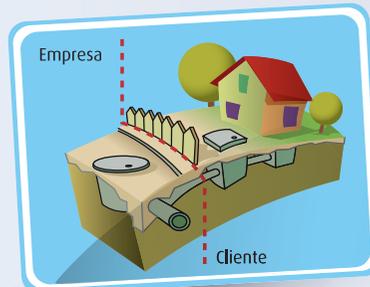
Recibirás mensajería, podrás pagar en línea, conocer noticias de interés, tu historial, estado de suministro regional y mucho más. Lo anterior también aplica para nuestra aplicación para smartphones, donde además podrás reportar roturas y ubicar centro de pago cercano a través de geo referencia.

11



## ¿Se tapó la cámara de alcantarillado de mi casa, de quién es la responsabilidad de reparar?

La cámara de inspección domiciliar es responsabilidad de los clientes. A pesar de ello, Aguas Antofagasta realizará el trabajo de limpieza de esta cámara. Si la obstrucción se produce por el ingreso de material que no corresponde como piedras, escombros, bolsas plásticas, pañales, etc. el trabajo realizado tiene un costo asociado al cliente.



## ¿Los grifos son de uso público?

Los grifos son de uso exclusivo de Bomberos y Aguas Antofagasta. Es responsabilidad de nuestra empresa su mantención. Si ves alguna manipulación indebida, comunícate con nosotros.



600 700 01 01



## ¿Cómo sé si tengo una fuga de agua en mi casa?

Sigue los siguientes pasos:

1. Cierra las llaves de tu casa
2. Revisa tu medidor.
3. Si éste muestra movimiento de agujas o relojería existe fuga.

Aguas Antofagasta, presta el servicio de detección de fugas, el cual puede verificar el lugar dónde se encuentra la filtración.

10



## ¿Es cierto que el agua del norte tiene arsénico?

El agua de afluentes cordilleranos contiene este metaloide en forma natural por el arrastre de minerales en su recorrido, pero es tratada en las Plantas de Filtro para removerlo. Se han realizado todas las inversiones necesarias para eliminar esta sustancia del agua, cumpliendo con la recomendación establecida por la Organización Mundial de la Salud y la Norma Chilena respecto del arsénico. Al pasado pertenece el grave problema que nuestra región enfrentó con este metaloide en el agua potable.

3

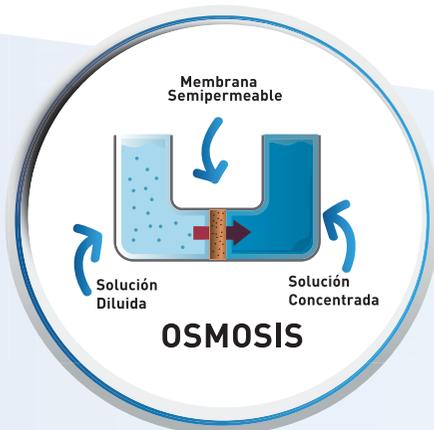
## ¿Hay que hervir el agua de la llave para consumirla?



En nuestras plantas de potabilización se realiza un cuidadoso proceso de desinfección y en las redes de distribución el agua se mantiene con una concentración de cloro residual que asegura esté libre de patógenos, lo cual no hace necesario recurrir a procesos posteriores como hervir el agua, lo que sólo le traerá mayor gasto e incomodidad. Nuestra agua es inocua y su potabilización está certificada bajo la norma NCh-ISO 22000 para la inocuidad de los alimentos.

## ¿Cómo se convierte el agua de mar en agua potable?

A través del proceso de osmosis inversa, usando membranas que retienen las sales disueltas. Para mineralizarla, se le agrega calcio, magnesio y se regula el pH, lo que permite disponer de agua de calidad.



## ¿Por qué se le agrega flúor?

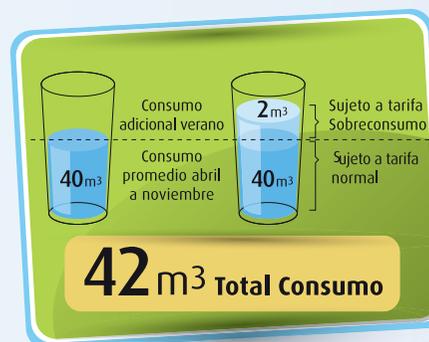


Se agrega flúor como parte de un programa que previene la formación de caries dentales, establecido por el Ministerio de Salud y que especifica parámetros estrictos de cumplimiento (0,7 mg/l).



## ¿Qué es el sobreconsumo?

El sobreconsumo corresponde a los metros cúbicos que exceden el "límite de sobreconsumo". Dicho límite, se entiende como el mayor valor entre 40 m<sup>3</sup> y el promedio en los meses del periodo no punta (abril a noviembre).



Este concepto busca asignar los costos que generan los aumentos significativos en el periodo punta (diciembre a marzo) debido al crecimiento de la demanda de agua potable. Cada cliente posee un límite de sobreconsumo, que se activa entre el 01 de diciembre y el 31 de marzo de cada año. Cada m<sup>3</sup> sobre el límite, tendrá un precio distinto, llamado tarifa de sobreconsumo.

## ¿Si mi medidor está filtrando, de quién es la responsabilidad de reparar?

Si el medidor posee una filtración, Aguas Antofagasta deberá repararlo. Si la filtración fue producto de la manipulación indebida por parte del propio cliente o de un tercero, esta reparación tiene un cobro asociado al cliente.



## ¿Si veo agua corriendo en la calle, a quién le informo?

Nuestro Fono Clientes es el 600 700 01 01. También puedes tomar contacto en nuestra página [www.aguasantofagasta.cl](http://www.aguasantofagasta.cl), informarlo a través de nuestra aplicación para Smartphone Aguas Antof o cuenta Twitter @Aguas\_Antof



## ¿Si no puedo ir a la oficina para pagar mi cuenta, que alternativas tengo?

Existen modalidades de pago como las PAT (pago automático con tarjeta de crédito), PAC (pago automático con cuenta corriente) y pagos en línea por internet a través de [www.aguasantofagasta.cl](http://www.aguasantofagasta.cl). También puedes acudir a Servipag (oficina e Internet), Sencillito (oficinas), Cajas Vecinas BancoEstado y Unired (Clientes Unimarc). Alternativamente por medio de la aplicación para Smartphone Aguas Antof, también puede realizar pagos, además de conocer el estado de cuenta, historial, etc.

On line:



Páginas web:  
[www.aguasantofagasta.cl](http://www.aguasantofagasta.cl)  
[www.servipag.com](http://www.servipag.com)



App Smartphone  
(Android, IOS):  
Aguas Antofagasta

Presencial:



Servipag Express  
Sencillito  
CajaVecina BancoEstado

## ¿Qué es un prorrateo?

La Ley de copropiedad inmobiliaria, estipula que la diferencia que se produce entre el medidor general y la sumatoria de los remarcadores de un condominio o conjunto habitacional, debe ser dividida entre éstos últimos. La forma de división es llamada prorrato, que además es decidida por los habitantes de ella. En caso de no elegir, se asume como proporcional al consumo, es decir, quien consume mayor cantidad, recibe un porcentaje más alto de la diferencia producida.

8



## ¿Por qué se le agrega cloro al agua que llega a nuestras casas?

Para asegurar que durante todo el recorrido, desde las plantas a los hogares, el agua tenga la capacidad de eliminar microorganismos y protegerla en el almacenamiento temporal en las casas.



## En el agua desalada, pueden influir las condiciones del mar en el sabor u olor del agua?

No. Sin embargo, existe en el conocimiento colectivo que el agua a principios de 2011 tuvo un olor y sabor desagradable. Este hecho aislado, que nunca representó un riesgo para la salud de la población y que fue resuelto definitivamente, se provocó por el ingreso de gas sulfhídrico (producto de un bloom algal) desde el agua de mar a nuestros estanques de almacenamiento de la desaladora. La empresa tomó las medidas necesarias para su detección y eliminación. La experiencia fue valorada internacionalmente como un aporte al conocimiento, pues ninguna planta estaba preparada para tal evento.

## ¿Por qué el agua a veces presenta turbiedad?

Algunas veces, después de un trabajo en nuestra infraestructura o daño provocado por terceros, el agua presenta cierta turbiedad al inicio de la reposición del servicio de agua potable. Sólo déjala correr unos segundos hasta que recobre su transparencia.

5



## ¿Es seguro el abastecimiento de agua potable a través de nuestras cañerías?

La presión que lleva el agua hasta su domicilio, mantiene las cañerías limpias y óptimas para que ésta pueda ser consumida.

## ¿Por qué el agua a veces sale blanca?

Cuando el agua sale por la llave se descomprime y se producen burbujas de aire que le dan ese aspecto blanquizo, este fenómeno es más notorio cuando la presión en la red de cañerías es más alta. Puedes comprobarlo por el hecho que si viertes el agua en un vaso, al poco tiempo se desvanecen las burbujas y el agua se torna transparente.

Como el elemento presente es aire, su efecto es absolutamente inocuo.



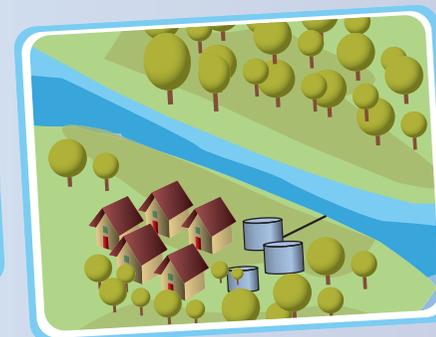
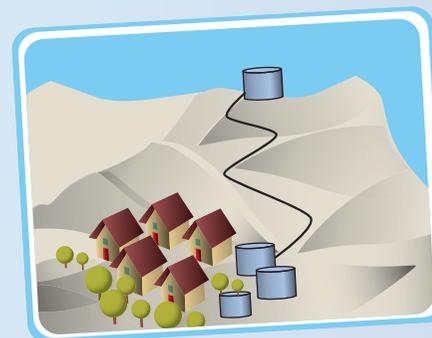
## ¿Quién es el dueño del agua?

El Estado de Chile, a través de ECONSSA Chile, es el propietario de la infraestructura, incluidos los derechos de utilización del agua que la empresa sanitaria destina al abastecimiento de las ciudades de la Región de Antofagasta.

## ¿Quién fija el precio del agua?

Se regula a través de un proceso de mediación entre la empresa sanitaria y la Superintendencia de Servicios Sanitarios, ésta última es quien fija las tarifas del agua cada 5 años. En el último proceso, finalizado en 2011, no hubo variación en el precio para la región.

6



## ¿Por qué existe diferencia de precio, en el agua de las distintas regiones de Chile?

Las tarifas se calculan en forma independiente en cada región y depende de la geografía, costos e infraestructura necesaria para el abastecimiento del agua potable en cada ciudad.

## ¿Existen beneficios o rebajas para cancelar el agua potable?

Existen los subsidios al consumo de agua potable y alcantarillado, estos beneficios son administrados por las municipalidades y están orientados a ayudar mensualmente a familias de escasos recursos para pagar su cuenta. El monto de la ayuda se rebaja de la cuenta mensual, por lo que las personas no reciben dinero de manera directa.

## ¿Si pago atrasado, tengo que pagar más?

El pago con atraso de la cuenta de agua potable generará el cobro de intereses, los cuales están permitidos por la normativa vigente. Aguas de Antofagasta, está autorizado a suspender el servicio si han transcurrido 15 días entre el vencimiento de tu boleta y la ausencia de pago. El corte y la reposición de suministro tienen un costo fijado y autorizado por la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

7