



[Trámite disponible en línea!](#)

Información proporcionada por Superintendencia de Servicios Sanitarios

# Reclamo contra empresas sanitarias responsables de los servicios de agua potable y alcantarillado urbano

Última actualización: 22 enero, 2019

## Descripción

Permite ingresar un **reclamo contra una concesionaria sanitaria** que entrega servicios **de agua potable y alcantarillado** en una zona urbana.

Los usuarios pueden ingresar sus reclamos ante la Superintendencia, sin necesidad de realizar la gestión previamente ante la empresa sanitaria. También es posible realizar el trámite cuando la concesionaria entrega una respuesta insatisfactoria o no responde la solicitud del consumidor.

El trámite se puede realizar durante todo el año.

## ¿A quién está dirigido?

Clientes de concesionarias sanitarias o potenciales usuarios que han tenido inconvenientes durante el proceso de obtención del servicio, y que ya han presentado un reclamo.

## ¿Qué necesito para hacer el trámite?

- Copia de los antecedentes presentados ante la empresa sanitaria.
- Documentación que apoye el reclamo.
- Respuesta entregada por la concesionaria.
- Identificación del cliente: nombre completo, dirección y número de servicio o cliente (antecedente que figura en la boleta de consumo).



## ¿Cuál es el costo del trámite?

No tiene costo.

## ¿Cómo y dónde hago el trámite?

### En línea:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Haga clic en "ir al trámite en línea".
3. Una vez en el sitio web de la institución, complete los datos requeridos, y haga clic en "siguiente" (cuantas veces sea necesario).
4. Adjunte los antecedentes requeridos, haga clic en "finalizar" y, posteriormente, en "guardar".
5. Como resultado del trámite, habrá ingresado un reclamo contra una empresa sanitaria.

**Importante:** en un plazo de 30 días hábiles, si la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) comprueba una infracción a la normativa vigente, otorgará un plazo a la empresa sanitaria para que regularice la situación (independientemente de las sanciones legales que le pueda imponer).

### En oficina:

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Diríjase a una [oficina regional de la Superintendencia de Servicios Sanitarios \(SISS\)](#).
3. Explique el motivo de su visita: ingresar un reclamo contra una empresa sanitaria.
4. Entregue los documentos requeridos.
5. Como resultado del trámite, habrá ingresado un reclamo contra una empresa sanitaria.

**Importante:** en un plazo de 30 días hábiles, si la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) comprueba una infracción a la normativa vigente, otorgará un plazo a la empresa sanitaria para que regularice la situación (independientemente de las sanciones legales que le pueda imponer).

### Telefónico:

1. Llame al 800 381 800.
2. Explique el motivo de su visita: hacer un reclamo contra una empresa sanitaria.
3. Como resultado del trámite, habrá ingresado un reclamo contra una empresa sanitaria.

**Importante:** en un plazo de 30 días hábiles, si la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) comprueba una infracción a la normativa vigente, otorgará un plazo a la empresa sanitaria para que regularice la situación (independientemente de las sanciones legales que le pueda imponer).



Chile  
Atiende

**Correo:**

1. Reúna los antecedentes requeridos.
2. Envíelos a la oficina de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), ubicada en Moneda 673, piso 9, Santiago.
3. Como resultado del trámite, habrá ingresado un reclamo contra una empresa sanitaria.

**Importante:** en un plazo de 30 días hábiles, si la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) comprueba una infracción a la normativa vigente otorgará un plazo a la empresa sanitaria para que regularice la situación (independientemente de las sanciones legales que le pueda imponer).

**Link de trámite en línea:**

<https://www.chileatiende.gob.cl/fichas/4674-reclamo-contra-empresas-sanitarias-responsables-de-los-servicios-de-agua-potable-y-alcantarillado-urbano>