

## ANEXO N°2

### ACTIVIDADES DE GESTIÓN GLOBAL ASOCIADAS AL RECAMBIO DE CALEFACTORES

#### 1. DISPONER DE INSTALADORES CALIFICADOS.

El “Proveedor del servicio de recambio” o “proveedor” del servicio de recambio deberá disponer de instaladores capacitados, tanto en calidad de jefe de cuadrillas como de ayudantes. La EAT tendrá la facultad de solicitarle al proveedor que modifique las cuadrillas de instaladores, en el caso que estas no cumplan con los estándares de servicio que requiere el Programa “CASA SUSTENTABLE”.

En caso de requerirse, el Proveedor deberá contar con un instalador eléctrico certificado por la Superintendencia de electricidad y Combustibles, antecedentes que deberán ser visados por la EAT. Será responsabilidad del Proveedor la capacitación para todos los instaladores, ya sean jefes de cuadrilla o ayudantes, sobre las actividades que deban realizar, como el procedimiento correcto para la desinstalación del artefacto a leña antiguo e instalación del nuevo calefactor, tipos de instalaciones, tamaño de los ductos dependiendo de la vivienda, entre otras.

El Proveedor deberá identificar al personal a cargo de la instalación con una credencial que contenga al menos: nombre, RUT y fotografía del instalador.

#### 2. INSTALACIÓN DE LOS NUEVOS SISTEMAS DE CALEFACCIÓN Y RETIRO DE LOS ANTIGUOS ARTEFACTOS A LEÑA.

##### 2.1. Rotulado de los calefactores.

El proveedor deberá rotular cada uno de los calefactores que sean instalados. El rotulado deberá ser una placa de carácter permanente, de material resistente al calor y con letra legible, el cual será de costo del proveedor. Los contenidos y diseño del rótulo serán proporcionados en forma oportuna por la SEREMI MINVU a la EAT.

##### 2.2. Instalación y puesta en marcha del nuevo sistema de calefacción

El Proveedor deberá considerar el retiro y traslado de los calefactores y kit de instalación, desde la bodega de la empresa proveedora hasta los domicilios de los beneficiarios.

La instalación del nuevo sistema de calefacción deberá realizarse de acuerdo a las especificaciones técnicas definidas por el fabricante. Una vez que el proveedor coordine con los beneficiarios la fecha y rango de hora de la instalación, deberá proceder a instalar el nuevo calefactor, desinstalando y retirando de forma inmediata el artefacto a leña antiguo y sus ductos de evacuación de gases, los cuales deberá llevar a bodega para su posterior chatarrización.

El proveedor deberá realizar la instalación de forma tal que una vez instalado el nuevo sistema de calefacción, quede funcionando en óptimas condiciones en la vivienda del beneficiario.

Asimismo, el proveedor deberá reparar los daños que pueda sufrir la vivienda en el proceso de desinstalación e instalación de los calefactores.

La vivienda deberá quedar en óptimas condiciones, reparando el lugar donde se encontraba la instalación antigua, con el uso de una manta galvanizada y sellada, cerrando sin que existan filtraciones. Se deberán cerrar las aberturas interiores en el cielo, en el caso de viviendas de 2 pisos con nueva instalación lateral se deberá cerrar también la abertura del entrepiso por donde pasaba el antiguo artefacto a leña.

El proveedor deberá abastecer el equipo con una carga de combustible a potencia máxima por 3 horas como mínimo, la cual servirá para realizar la capacitación señalada posteriormente.

El proveedor, en caso de requerirse, deberá a su costo instalar la red de suministro eléctrico del calefactor de acuerdo a las especificaciones técnicas definidas por el fabricante. La instalación eléctrica deberá considerar todos los elementos de seguridad, cable a tierra, protector de sobrecarga, canalizaciones, entre otros, con el fin de evitar daños en el calefactor y en la salud de las personas en el hogar.

En casos en que existan dificultades para la realización de la conexión eléctrica, el instalador deberá consultar a la EAT su resolución. Esta instalación deberá considerar todos los elementos necesarios para el óptimo funcionamiento del calefactor, se deberá ajustar a las normas técnicas y de seguridad vigente en nuestro país. No se aceptarán alargadores, alargadores múltiples ni conexiones eléctricas no canalizadas.

Para el caso que sea necesario instalar una red de suministro eléctrico para el calefactor, el instalador eléctrico SEC deberá ser quién firme el Certificado de Conformidad y de Aceptación, en adelante CCA, a modo de acreditar la instalación finalizada cumple con los estándares técnicos, la cual puede ser posterior a la instalación del nuevo calefactor.

El proveedor se encargará de que las condiciones constructivas de la vivienda no se vean alteradas en esta etapa y dejará el calefactor en condiciones de ser utilizado de forma inmediata, considerando lo siguiente:

- No deben existir filtraciones de agua producto de la instalación (o desinstalación del antiguo artefacto), ni del sistema de evacuación de gases (humo).
- No se deben producir daños en la cubierta, tales como hundimiento de planchas ni filtración por el cañón en el encuentro cañón–cubierta. Si fuese necesario retirar planchas de la cubierta, no debe dañarse las planchas ni el material aislante, para efectos de los cortes y de su reinstalación.

Se deberán instalar los caños para la evacuación de gases y otros elementos necesarios para resguardar la seguridad de la vivienda. El retiro de los ductos de gases del artefacto antiguo queda sujeto a la decisión del beneficiario, y se prohíbe reutilizar elementos usados por la antigua instalación a leña.

En los casos que la empresa defina que no hay factibilidad técnica para realizar la instalación del nuevo calefactor, deberá informar inmediatamente a la EAT para que ésta acredite la situación ante el MINVU. Además, la empresa deberá presentar un reporte con una explicación técnica que justifique la medida de no instalar el calefactor.

### **2.3. Cambio de posición del nuevo sistema de calefacción**

En casos justificados y siempre y cuando exista factibilidad técnica, el beneficiario tendrá la posibilidad de solicitar al proveedor el cambio de posición del calefactor nuevo con respecto al artefacto antiguo (esta solicitud estará incorporada en la carpeta del beneficiario) a fin de optimizar el desempeño del calefactor en la vivienda. La vivienda deberá quedar en óptimas condiciones, reparando el lugar donde se encontraba la instalación antigua, lo que considera: cierre de techumbre con manta galvanizada y sellada (no deben existir las filtraciones); y sello del cielo raso. Los costos asociados a cambios de posición serán cubiertos por el instalador.

#### 2.4. Capacitación al beneficiario

Al momento de la instalación, el instalador deberá capacitar al beneficiario en el adecuado funcionamiento y mantención de su nuevo calefactor, y entregarle un manual de operación del calefactor en idioma español. Los contenidos finales de la capacitación deberán ser consensuados entre el proveedor y la EAT. La capacitación no podrá ser en ningún caso inferior a 15 minutos y deberá realizarse de forma práctica y con el nuevo calefactor operando en forma óptima.

#### 2.5. Certificado de Conformidad y Aceptación (CCA)

Una vez finalizada la instalación del nuevo calefactor y la capacitación al beneficiario, los instaladores deberán tomar una fotografía del calefactor instalado, donde se observen todos los accesorios, calefactor, caños, número de serie y conexión eléctrica. Luego, deberá solicitar al beneficiario que firme el CCA de la instalación del equipo, en el que se declare que está conforme con la ejecución del proceso de instalación, capacitación y retiro del artefacto antiguo. Este documento deberá firmarse en triplicado (una copia para el beneficiario, una copia para el proveedor y una copia que será entregada posteriormente a la EAT). Los contenidos y el formato de dicho certificado serán proporcionados por la SEREMI de MINVU de la Región de La Araucanía. Las impresiones de dicho formulario serán de cargo del proveedor, debiendo contar con este formulario previo al inicio de la instalación.

El proveedor deberá retirar de la vivienda el artefacto antiguo incluido los ductos de evacuación de gases, y llevarlo de forma inmediata al lugar de almacenamiento.

#### 2.6. Renuncia del beneficiario

Si el beneficiario del programa desiste de la instalación del nuevo sistema de calefacción, deberá firmar formulario de renuncia o desistimiento, el cual quedará como respaldo tanto para el proveedor como para la EAT.

#### 2.7. Identificar el artefacto retirado y trasladar a lugar de almacenamiento

El proveedor al finalizar cada recambio, identificará los artefactos retirados con su respectivo número de folio legible junto a sus accesorios, con una identificación permanente y los trasladará al lugar de almacenamiento. Deberá quedar registro fotográfico de esta actividad por cada artefacto marcado, lo que deberá quedar en el expediente asociado a la identificación y seguimiento del artefacto retirado. A este sitio se deberá dar acceso, cuando lo estimen conveniente, al personal de la EAT, al SERVIU o a la SEREMI del MINVU Región de La Araucanía, o a quien esta designe para estos fines. El proveedor, a su costo, deberá efectuar el almacenamiento de los artefactos retirados. El lugar de almacenamiento deberá contar con condiciones mínimas de seguridad y deberá contar con acceso restringido.

#### 2.8. Trazabilidad del proceso

El proveedor en cada proceso de chatarrización deberá asegurar que la cantidad de artefactos retirados sea igual a la cantidad de equipos instalados, mediante el "Formulario de Identificación y Seguimiento", que podrá ser entregado a la EAT después de cada evento. El proveedor deberá costear la impresión de este formulario en triplicado, siguiendo el formato indicado por la EAT. Dichos formularios deberán ser completados y firmados por cada uno de los participantes de los

procesos de chatarrización efectuados (acopio temporal, transporte de los calefactores, entre otros).

El proveedor deberá dar aviso a la EAT y a la SEREMI del MINVU de la Región de La Araucanía, o a quien esta designe, al menos con una semana de anticipación la fecha y la hora en la cual se procederá a retirar los artefactos desde la bodega de acopio temporal y se llevarán a chatarrización.

### 3. ASEGURAR LA CALIDAD DE LA INSTALACIÓN A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA.

#### 3.1. Garantía del servicio de instalación

El proveedor deberá especificar el periodo de vigencia y la cobertura de la garantía por servicio de instalación, la cual se deberá extender hasta la finalización del contrato.

**Recepción y solución de reclamos post-instalación:** El instalador deberá dar respuesta y solución a todos los reclamos y consultas realizadas por los beneficiarios hasta al **menos un años después de realizada dicha instalación.**

Los reclamos a los que deberá dar solución el proveedor, al menos, son los relacionados con:

- Desperfectos de la instalación, que generen entre otras, filtraciones de lluvia o de gases de combustión.
- Cualquier otro inconveniente que se produjera en la vivienda producto de la intervención realizada por la instalación del calefactor nuevo y/o reparaciones posteriores realizadas por la misma empresa.
- Dudas o problemas de funcionamiento del nuevo sistema de calefacción.

El proveedor deberá entregar a la EAT una descripción detallada de la forma de recepción y solución de los reclamos y consultas de los beneficiarios, y deberá especificar los canales de recepción de consultas y reclamos, los tiempos estimados de respuesta, entre otros.

El proveedor no podrá realizar cobro alguno a los beneficiarios por las visitas realizadas. En caso de no poder entregar una pronta solución al beneficiario, deberá proveer un sistema de calefacción temporal (estufa a gas, kerosene u otro medio) que pueda ser utilizado en la vivienda mientras dura el proceso de solución del problema.

En caso de realizarse una visita de post-instalación, el beneficiario deberá firmar un documento que acredite que está conforme con la solución entregada. Los contenidos y el formato de dicho documento serán proporcionados por la SEREMI del MINVU de la Región de La Araucanía a la EAT, y las impresiones de dicho formulario serán de cargo del proveedor. Estos documentos firmados deberán ser entregados a la EAT.

#### 3.2. Clasificación de casos de post-instalación

La SEREMI del MINVU de la Región de La Araucanía o quien designe para estos fines, solicitará a la EAT, el registro de los casos de post-instalación, y construirá un ranking con las soluciones entregadas por los proveedores y los plazos de respuesta.

Los tipos de casos de post-instalación que se pueden presentar se detallan a continuación, junto con los plazos establecidos para tomar contacto con el beneficiario y dar solución a dichos casos:

Clasificación de casos de post-instalación	Descripción	Plazos establecidos
Muy Grave	Corresponde a fallas que ponen en riesgo la seguridad del beneficiario o el deterioro de la vivienda.	1 día hábil para tomar contacto. 3 días hábiles para dar solución al problema desde que toma contacto
Grave	Corresponde a las fallas que impiden el correcto funcionamiento del calefactor.	2 días hábiles para tomar contacto. 3 días hábiles para dar solución al problema desde que toma contacto.
Leve	Corresponde a los inconvenientes que no alteran significativamente el funcionamiento del calefactor.	2 días hábiles para tomar contacto. 5 días hábiles para dar solución al problema desde que toma contacto.

### 3.3. Disponibilidad de servicio técnico

El instalador deberá entregar a los beneficiarios, al momento de realizar el recambio, una tarjeta o folleto con un teléfono dentro de la región y dirección de contacto para facilitar el acceso al servicio de post-instalación, el cual debe estar ubicado dentro de la comuna de Temuco o PLC.

La provisión de repuestos y contratación del servicio técnico, serán de costo del beneficiario cuando no estén cubiertas por la garantía de la instalación.