

## La Hipoteca de los Servicios Públicos.

Por Lic. Alejandro Einstoss Tinto (\*)

A partir del proceso de privatizaciones de la década del 90', una buena parte de los servicios públicos que permiten la vida en sociedad, se encuentran concesionados a prestadores privados bajo el control de organismos reguladores diseñados para que los Estados Nacional, Provincial y/o Municipal realicen el control de la prestación del servicio público concesionado.

En particular servicios públicos de infraestructura (electricidad, gas natural, transporte, agua y saneamiento y telecomunicaciones) que se prestan a partir de redes de distribución y transporte tienen una singular característica: Si la red está en buenas condiciones, puede soportar periodos de baja o nula inversión en mantenimiento sin que la calidad del servicio percibida por los usuarios se modifique de manera notoria.

De esta manera, y por un tiempo, segmentos de la red afectados por falta de inversión/mantenimiento se compensan por aquellos que todavía prestan servicio de manera normal. ¿Hasta cuándo puede durar este proceso?, mientras la red aguante, pero con otra singular característica: si la degradación de la red es muy grande y la calidad en el servicio se desploma, un proceso de inversión de magnitud no garantiza recuperar niveles de calidad de prestación del servicio en el corto plazo.

Moraleja, para mantener niveles aceptables de calidad en la prestación de un servicio público es requisito imprescindible mantener niveles constantes de inversión en mantenimiento de la red.

En líneas generales, desde 2002 y hasta 2015 nuestros servicios públicos de infraestructura han sufrido un proceso de desinversión y desfinanciamiento como el descrito. La ruptura de contratos y el congelamiento tarifario durante casi 15 años dan cuenta de un largo proceso de "facilismo regulatorio" marcado por la falta de inversión, y un creciente deterioro en la prestación de los servicios públicos de infraestructura.

En este sentido, desde la Fundación Centro de Estudios para el Cambio Estructural (FCECE), hemos confeccionado indicadores con el objeto de medir de forma sintética la calidad de la prestación en los servicios públicos de energía eléctrica, gas natural, agua y cloacas, transporte (automotor y ferroviario) y telefonía (celular y fija); para el Área Metropolitana de Buenos Aires<sup>1</sup> y en el período 2010-2015.

Con ese objetivo se confeccionaron dos indicadores, el primero releva indicadores técnicos de prestación con el objetivo de medir la "**calidad técnica/objetiva**" (**ISCO**) de prestación y el segundo indicador relacionado a la "**calidad percibida**" (**ISCP**) por los usuarios, confeccionado en base a los reclamos realizados por los usuarios para cada uno de los servicios. Para ambos indicadores se relevó información oficial publicada por los respectivos entes reguladores.

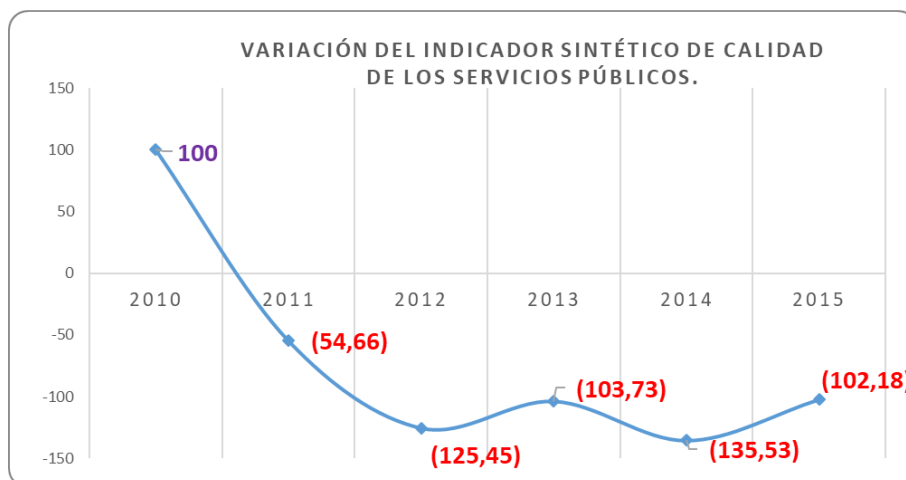
---

<sup>1</sup> <http://fcece.org.ar/wp-content/uploads/2017/06/sde48.pdf>

## Los Resultados.

El **indicador sintético de calidad técnica** observa, para el periodo analizado, un deterioro superior al 200% respecto al nivel de 2010. Los motivos:

- El enorme deterioro de la calidad técnica del servicio eléctrico que se ubicaba en 2015 con niveles de corte de servicio hasta 6 veces superiores a los registrados en 2010<sup>2</sup>.
- Del mismo modo los parámetros técnicos de calidad del servicio de transporte automotor y ferroviario en 2015 observan caídas del 13% y del 6% respectivamente, respecto 2010.
- Los indicadores técnicos de telecomunicaciones en 2015 se ubicaron un 10% por debajo de los estándares previstos en 2010.
- Y si bien entre 2010-2015 la cobertura de agua y saneamiento aumentó a razón del 1,1% anual, ésta tasa representa menos del 30% de la tasa de crecimiento poblacional del AMBA para el período.



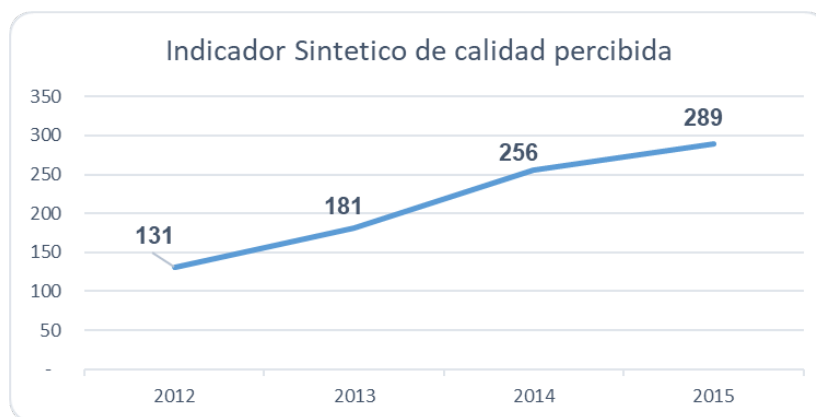
El deterioro técnico descrito tiene como espejo la percepción que los usuarios tienen de los servicios recibidos que se refleja en los valores que toma el Indicador sintético de calidad percibida (ISCP). El mismo da cuenta de los reclamos de los usuarios por una prestación deficiente.

<sup>2</sup> En el marco de la revisión tarifaria integral de 2016, la resolución 463/16 del ENRE aprobó los Parámetros de Calidad del Servicio de Distribución de Energía Eléctrica con el objetivo de alcanzar los niveles promedio de los años 2000-2003. Los valores del factor de calidad técnica del 2015 alcanzan sólo el 4,6% de los parámetros de referencia del año base 2003.

De esta forma el ISCP observa, cinco años consecutivos de aumento en los reclamos recibidos por los Entes Reguladores (2011-2015), por lo cual en 2015 se verifica un crecimiento superior al 190% respecto a valores de 2011.

Dicho crecimiento se explica principalmente por:

- el aumento de reclamos por cortes de energía eléctrica (+500%),
- el aumento de denuncias a la CNRT por parte de los pasajeros del transporte automotor y ferroviario (+43%),
- el crecimiento de reclamos en AySA por fallas en el abastecimiento de agua (+77%),
- y el aumento de reclamos de usuarios de telefonía fija y celular (+280%).



## La Hipoteca.

El creciente deterioro de los servicios públicos de infraestructura que reflejan los indicadores presentados, surge como resultado de casi 15 años de desfinanciamiento y la falta de inversión, lo que en la práctica implicó consumirse la infraestructura de redes existente y el patrimonio de las empresas concesionadas.

La reposición de dicha infraestructura representa una monumental hipoteca para la sociedad, que pesará sobre los hombros de la actual administración y de la cual no se sale de la noche a la mañana.

Recomponer niveles aceptables de prestación en los servicios públicos, con bajo nivel de falla no resultará técnicamente factible en el corto plazo, aún con altos niveles de inversión.

Por lo tanto, la salida del proceso de “facilismo regulatorio” aquí descripto no será sencillo, tampoco rápido ni barato, y debería dejarnos como sociedad, lecciones aprendidas hacia el futuro.

La buena noticia: comenzamos a transitar por el buen camino.

La realización de la revisión tarifaria integral en gas y electricidad, como así también la renegociación de contratos de concesión, son una señal de retorno a la “normalidad” regulatoria.

De la mano de un agresivo programa de inversiones durante 2016, se observan mejoras en indicadores técnicos del servicio eléctrico, (que se reflejan en menos cortes para 2016) y de los servicios de telecomunicaciones.

Se espera que las importantes inversiones en infraestructura de aguas, podrán recuperar rápidamente el tiempo perdido en cobertura de agua potable y cloacas.

En el mismo sentido, las inversiones en infraestructura del transporte carretero y tren en ejecución, permitirán la recomposición gradual de niveles aceptables de prestación.

(\*) Investigador Fundación Centro de Estudios para el Cambio Estructural, Docente UBA / UB y Director del Centro de Estudios para la Regulación de los servicios públicos - UB.