

Cruel ironía:

Los más pobres deben pagar más por el agua

Salvo excepciones, en América Latina el acceso al agua potable está signado por una feroz ironía. A quienes reciben agua potable se les cobra poco o nada, a pesar de que la mayoría de ellos podría fácilmente pagar por el servicio. Quienes no están conectados a la red de servicio y tienen bajos ingresos suelen pagar costos exorbitantes por el agua. La valoración social del acarreo y compra de agua oscila entre 1,50 y 3,00 dólares.

Rossina Alba

De acuerdo con investigaciones realizadas para la ciudad de La Paz, se establece que hay incongruencia en la relación entre el ingreso per cápita y el costo que se paga por m3 de agua. La población de menores recursos, debe pagar un precio elevado por el uso del líquido elemento. Quienes no cuentan con el servicio de agua potable, deben abastecerse a través del acarreo de alguna fuente que, en algunos casos, está a varias horas de su vivienda y/o mediante la compra de agua.

La valoración social del acarreo y compra de agua, expresada en términos económicos, oscila entre US\$1,50 y US\$3,00 por m3. Este costo social mide las horas que se dedican a esta actividad. Contrariamente los usuarios conectados a la red pagan un promedio de US\$0,42 por m3. Es el estrato más pobre, por lo tanto, el que por no tener dotación del recurso hídrico, debe incurrir en los más altos costos para abastecerse de agua. Las familias que viven en las zonas periféricas enfrentan los mayores gastos. Esta es una cruel ironía.

Por el contrario, el impacto económico y social que tiene la dotación de agua potable, al liberar a las personas del acarreo y de la dependencia de la compra de agua, tiene sin duda consecuencias positivas. Se tiene previsto que a finales del 2001 las ciudades de El Alto y La Paz tendrán una cobertura total en la dotación del servicio, aspecto que repercutirá enormemente en el mejoramiento del nivel de vida de la población.

¿Existe un precio justo para el agua?

Un estudio que presenta Paul Constance en Bidamérica (edición de julio-agosto 1999)

plantea que, algunas personas creen que el agua debería ser tan libre y gratuito como el aire o la luz del sol, que es injusto cobrar a los pobres, quienes además deben luchar para pagar por la comida, la ropa y otras necesidades básicas. En nuestra era, debido al desarrollo y evolución humanas, el agua se ha convertido en algo muy valioso en muchas partes del mundo.

Pese a que se entiende el costo de obtener y distribuir el agua, persiste la discordia sobre cuánto deben pagar los consumidores con escasos recursos. Ese desacuerdo es mayor en Latinoamérica y el Caribe, donde una gran parte de la población carece de agua potable en sus hogares.

Las tarifas por el servicio, suelen estar muy por debajo del costo de prestarlo y a menudo hay tarifas diferenciadas. Sucede que sólo los sectores de clase media y alta reciben agua potable, lo que redundará en una baja recaudación que impide expandir el servicio a áreas desatendidas.

Como resultado, grandes segmentos de la población deben recurrir a otros medios para obtener agua potable. Algunos se arriesgan a consumir agua de arroyos contaminados o pozos primitivos y a menudo pagan un precio con su salud. Otros recurren a conexiones clandestinas con la red pública de agua potable. La mayoría compra agua, de revendedores, lo cual supone además un costo social elevado, que puede ser 30 veces superior al que se paga cuando se está conectado a la red.

Salvo excepciones, en América Latina el acceso al agua potable está signado por una feroz ironía. A quienes reciben agua potable se les cobra poco o nada, pese a que la mayoría de ellos podría fácilmente pagar por el servicio. Quienes no están conectados a la red de servicio y tienen



bajos ingresos suelen pagar costos exorbitantes por el agua. Muchos gobiernos intentan corregir esa distorsión reformando sus servicios de agua potable, procurando una autosuficiencia financiera del servicio estrechando la brecha entre el costo de proveerlo y los ingresos que reporta.

Aguas del Illimani

En Bolivia, "Aguas del Illimani" es la empresa encargada de la gestión de los servicios de agua potable y alcantarillado en las ciudades de La Paz y El Alto. Se hizo cargo de la antigua SAMAPA (empresa pública) a partir del 1ro. de agosto de 1997 y por un lapso de 30 años de la provisión de estos esenciales servicios, luego de ganar una licitación pública internacional.

Según la Gerente de Comunicación de la empresa, Patricia Wieler, "Aguas del Illimani", con holgura hace un balance positivo, por cuanto habría rebasado el cumplimiento de los objetivos contemplados en el contrato de concesión. En este sentido, afirma que "ya a finales del 2000, El Alto va a tener un 100% de cobertura en conexiones domiciliarias de agua potable". Igualmente la ciudad de La Paz alcanzará el 100%, pero a finales del 2001". Esto es parte

del programa de expansión quinquenal (1997 - 2001), periodo en el que las inversiones previstas alcanzan a \$US 80.000.000, y están destinadas a lograr la meta indicada.

Obras más importantes

En el trabajo de mejoramiento y ampliación destaca sobre todo dos obras: la primera referida a la zona sur "que es un gran logro, y ha solucionado el problema del agua potable", sostiene, Patricia Wieler, pues en el pasado tenía un servicio restringido. La tubería Pampahasi-Ovejuyo tiene una visión de futuro pues puede atender a una población de hasta 400.000 habitantes.

En segundo lugar, menciona la Planta Depuradora de aguas servidas Puchuckollo Bajo "que es la planta depuradora más moderna de Sudamerica". Convierte a El Alto en la primera ciudad del país que cuenta con un saneamiento total de aguas servidas, cuyo tratamiento permitirá su reutilización en el riego de cultivos en la zona.

Planes de inversión

Una de las condiciones del Contrato de Concesión, parte de la Ley de Capitalización, es que Aguas del Illimani debe invertir en el área de concesión. En este sentido, la empresa tiene prevista una inversión en 30 años de \$US 362.000.000, (Cuadro 1).

Cuadro 1 Inversiones de Aguas del Illimani

Concepto	Inversión en \$US
Ampliación de redes y conexión en el alcantarillado	130 millones
Ampliación de redes y conexiones de agua	80 millones
Estructura y renovación	92 millones
Nuevos recursos de agua y extensión d eplanta	70 millones
TOTAL	362 millones

Concepto

"Tenemos todavía mucho por hacer. Nos encargamos siempre de los puntos críticos. Cada seis meses se hace un estudio profundo del mercado, preguntamos a la población dónde están los problemas, qué nos ven de malo, dónde se han visto mal atendidos para ir superando estos problemas", afirma Wieler.

Agua no contabilizada

La pérdida en agua potable no contabilizada por los medidores de los usuarios es muy alta. Pese a que la empresa contabiliza el agua al salir de

Uno de los objetivos de todo el grupo, del cual Aguas del Illimani es parte, es dotar de los servicios básicos a toda la gente, incluso a los más pobres.

la planta, sin embargo, existen pérdidas debido básicamente a fugas de agua, filtraciones y conexiones clandestinas. Esta pérdida tiene, por supuesto, un costo económico para la misma empresa. "Nosotros somos los más interesados en rebajar el nivel de agua potable no contabilizada, para dejar de perder dinero; porque sino todo lo que nos ha costado tratar ypotabilizar esa agua, se está perdiendo" agrega Patricia Wieler. Antes de la capitalización, las pérdidas llegaban casi a un 40%, ahora la pérdida ha descendido a 27%, que aún sigue alta.

Al respecto, "Aguas del Illimani" realizó "una campaña para detectar conexiones clandestinas", orientada a la denuncia del mal vecino que lamentablemente no tuvo muy buena respuesta, ahora la empresa busca nuevos mecanismos creativos que le permitan detectar cualquier problema atingente a la pérdida de aguas no contabilizadas.

Servicios

La empresa tiene especial preocupación no sólo por dar un buen servicio, por dar una buena atención a todos los usuarios sino porque la propia dotación del servicio con todos los trabajos que ella implique no constituya un problema para los ciudadanos: "... cuando los contratistas -pues Aguas del Illimani no cuenta con mano de obra propia- de la construcción de conexiones dejan en mal estado las calles, la empresa supervisa, multa o busca otros medios que eviten el daño en las calles.

El proyecto "Agua para la Zona Sur" ha tenido una incidencia positiva porque la presión de la misma se ha visto favorablemente incrementada. Para el efecto, la empresa envió cartas a todos los habitantes de la zona para advertirles sobre la necesaria revisión de sus conexiones.

En El Alto, a partir del 3 de febrero del 2000 se desarrollará el "Plan Comunidad" sobre el buen uso del alcantarillado. El objetivo es acercarse a las personas de menores recursos para convencerlos de los beneficios de usar las conexiones de agua y alcantarillado.

Recursos humanos

Más del 80% del personal actual proviene de la anterior empresa debido a su experiencia. El problema es que aún mantiene latente una cultura organizacional muy propia de las empresas públicas: burocratizada, lenta, "nomeimportista". Para superar este aspecto, la empresa envía al personal una carta mensual, firmada por el Gerente General, con el objetivo de capacitar a sus recursos humanos para que la atención al cliente mejore en todos los sentidos.

En busca del afecto de la población

Uno de los objetivos de todo el grupo, del cual Aguas del Illimani es parte, es dotar de los servicios básicos a toda la gente, incluso a los más pobres. Un ejemplo de esto es que Lyonnaise des Eaux esté en Bolivia. Y dentro de Bolivia, Aguas del Illimani procede con la misma concepción: no dota de agua solamente a la zona sur sino también a la gente más pobre. Con la que, además, realiza un trabajo social, explicándole puerta a puerta cuál es el beneficio del agua.

Pero dotar de agua incluso a los más pobres tiene algunas dificultades. La ciudad de La Paz, hasta finales de 2001 va a contar con conexiones domiciliarias de agua con una cobertura del 100%. La caprichosa topografía de la ciudad y la poca planificación de asentamientos urbanos, situados en la punta y faldas de empinados cerros, supone un esfuerzo doble o triple, con relación a zonas llanas. Además de difícil, obviamente, es más caro.

Patricia Wieler, cita el ejemplo de Alto Vino Tinto, donde las tuberías están prácticamente verticales, lo que supone un bombeo mucho mayor para que el agua llegue a sus destinatarios. Y pese a que el costo de estas conexiones es mucho más alto, la facturación para el cliente es el mismo, sea de la zona sur, de Alto Vino Tinto o de El Alto.

En busca de rentabilidad

Obviamente, "Aguas del Illimani" es una empresa privada, tiene que prestar un buen servicio, y de ese muy buen servicio, también tiene que sacar sus utilidades. "Los primeros cinco o diez años sabemos que los réditos no van a ser muy grandes, pero sí al cabo de 30 años. Esta es una inversión y confiamos en el largo plazo", concluyó la Gerente de Comunicación.

Características del servicio de agua en La Paz

Actualmente el 95% de la población de La Paz cuenta con servicios de agua potable y el 65% se encuentran conectado a la red de alcantarillado. En El Alto el abastecimiento de agua potable alcanza al 80% y llega sólo al 25% en alcantarillado. "Aguas del Illimani" tiene 176.881 conexiones, divididas en categorías de facturación.

El grupo operador de los servicios, Suez Lyonnaise des Eaux, es un consorcio internacional que desarrolla actividades en energía, agua, gestión de residuos urbanos y también comunicacionales. Cuenta con más de 184 mil empleados en el mundo, 1.812 filiales, anualmente factura alrededor de 40 mil millones de dólares.

Con una experiencia centenaria en el sector, es líder mundial en la provisión de servicios de agua. Entre las ciudades atendidas por las empresas del grupo Lyonnaise des Eaux, figuran París, Barcelona, Buenos Aires, México D.F., Indianápolis, Sidney, Bogotá, Manila, etc. El número de personas atendidas con agua potable asciende a 72 millones, y 42,7 millones con saneamiento.

"Aguas del Illimani", comienza sus actividades en Bolivia a partir del 1 de agosto de 1997, a la fecha cuenta con 550 trabajadores. Su estructura orgánica consta siete áreas denominadas gerencias: Gerencia de Explotación y Desarrollo, Gerencia de Planificación Estratégica, Gerencia Administrativa y de Finanzas, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia de Comunicaciones, Gerencia de Relaciones Institucionales, Gerencia de Sistemas y Políticas Comerciales ■

Constitución de capitales de "Aguas del Illimani"

"Aguas del Illimani" está constituida por capitales extranjeros y nacionales:

Socios	Empresa	Porcentaje de capital
Franceses	Suez Lyonnaise Des Eaux (operador)	35%
Argentinos	Comercial del Plata	18%
	Meller	12%
	Arausa (filial del Banco Galicia)	10%
Bolivianos	Bicsa	20%
	Empresa de Ingeniería, Connal	5%

Tarifas de cobro por servicio

Categoría	Rango de consumo m3/mes	Tarifa \$US/m3
Doméstica	De 1 m3 hasta 30 m3	0,2214
	De 31 m3 hasta 150 m3	0,4428
	De 151m3 hasta 300m3	0,6642
	Más de 300 m3	1,1862
Comercial y Estatal	De 1 m3 hasta 20 m3	0,6642
	Más de 20 m3	1,1862
Industrial	Desde 1 m3	1,1862

Comercial-Estatal	Tiendas, almacenes, restaurantes, hoteles, oficinas, edificios de propiedad pública, etc.
Industrial	Fábricas, industrias, etc.
Doméstica	Edificaciones destinadas a viviendas
Piletas públicas	

Conexiones de Agua Potable

	La Paz	El Alto	Total
Conexiones activas existentes al Inicio de la Concesión	73,916	74,541	148,457
Conexiones nuevas (Ago 97 - Nov. 99)	14,038	29,317	43,355
TOTAL EXISTENTES A LA FECHA	87,954	103,858	191,812
Tasa de Crecimiento	19%	39%	29%

Conexiones de Alcantarillado

	La Paz	El Alto	Total
Conexiones activas existentes al Inicio de la Concesión	62,348	33,647	95,995
Conexiones nuevas (Ago 97 - Nov. 99)	8,934	19,095	28,029
TOTAL EXISTENTES A LA FECHA	71,282	52,742	124,024
Tasa de Crecimiento	14%	57%	29%

Extensión Red de Agua Potable (metros)

	La Paz	El Alto	Total
Longitud de redes a la fecha de inicio de la Concesión	885,064	774,488	1,659,552
Longitud total nueva (Ago 97 - Nov. 99)	91,312	306,302	397,614
LONGITUD TOTAL EXISTENTE A LA FECHA	976,376	1,080,790	2,057,166
Tasa de Crecimiento	10%	40%	24%

Extensión Red de Alcantarillado (metros)

	La Paz	El Alto	Total
Longitud de redes a la fecha de inicio de la Concesión	475,091	536,678	1,011,769
Longitud total nueva (Ago 97 - Nov. 99)	178,719	141,007	319,726
LONGITUD TOTAL EXISTENTE A LA FECHA	653,810	677,685	1,331,495
Tasa de Crecimiento	38%	26%	32%