

SERVICIOS DOMICILIARIOS: ¿POR QUÉ LA DIFERENCIA?



JORGE MELO VEGA
Presidente de RESPONDE

Tradicionalmente hemos conocido a los servicios públicos como aquellos que nos han permitido tener una mejor calidad de vida en los hogares urbanos: nos referimos a la luz, el agua y el teléfono. Contar con las tres conexiones nos indicaba que estábamos frente a una vivienda de clase media típica. Un par de elementos comunes de las empresas que prestaban estos servicios era la fuerte intervención política en su gestión y las tarifas subsidiadas, supuestamente, para proteger a las familias que recibían los servicios que, en verdad, eran pocas.

Los servicios domiciliarios se brindan a través de redes públicas que requieren de fuerte inversión y, por tanto, de una óptima gestión de los recursos invertidos. Esa enseñanza la aprendimos hace 20 años y así se concesionó a operadores estratégicos especializados en gestión de redes públicas la prestación de la electricidad y telecomunicaciones. El marco legal que se les ofreció permitió que se invirtieran miles de millones de dólares en estas infraestructuras y hoy ya no son más servicios para las clases medias, sino para la gran mayoría de peruanos que acceden a ellos con las tarifas adecuadas.

El servicio de agua y saneamiento no se concesionó a un operador estratégico y se prefirió mantenerlo con interven-

ción política y tarifas subsidiadas. El resultado es conocido: el servicio no ha podido ofrecerse con calidad, de manera continua y alcanzar a los sectores más pobres, como sí ocurrió con los otros servicios mencionados. Los argumentos para mantener esta situación perjudicial para los que menos tienen siguen siendo los mismos de siempre: la “protección” política y tarifaria. La mejor expresión de esta intervención se produce en las empresas prestadoras en provincias, quebradas y en manos municipales, quienes se niegan incluso a incrementar las tarifas autorizadas.

Si se revisan las cifras del sector saneamiento nos encontraremos con datos realmente sorprendentes. Por un lado, tenemos las tarifas más bajas y, por otro, los consumos per cápita más elevados si comparamos, por ejemplo, Lima con las grandes capitales del mundo. Los datos son contundentes y los diagnósticos recurrentes no difieren mucho, salvo en que la situación se agrava año a año; pero lo que no termina de sorprendernos son las respuestas que se le dan a estos diagnósticos: más de lo mismo, “pero esta vez será diferente”.

Mientras observamos esta crisis, advertimos cómo se suma un nuevo servicio domiciliario que llega a los sectores de menores recursos, empleando redes públicas y mejorando la calidad de vida de los hogares. Se trata del gas natural que

llega a las viviendas a tarifas razonables y que más bien ahorran en el gasto de las familias. Esto ocurre porque el servicio lo gestiona un operador con experiencia en la gestión de estas redes, con accesos a las viviendas que son pagados por los clientes en plazos extendidos

Los servicios domiciliarios se brindan a través de redes públicas que requieren de fuerte inversión y, por tanto, de una óptima gestión de los recursos invertidos.

y con aprendizaje de estándares de seguridad que ayuda a que sean mejores ciudadanos.

Hay una experiencia poderosa en la reciente distribución de gas domiciliario que debemos tomar en cuenta para mejorar la cobertura en agua y saneamiento. Hablamos de los mismos hogares que requieren especial atención y que están dispuestos a pagar las tarifas correctas, frente a la opción más cara que significa no contar con el servicio.