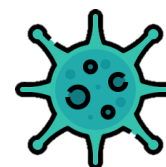


Monitor de Servicios Públicos

Primera y segunda
quincena de mayo 2020



#COVID-19

Econ. Raúl Córdoba Arneaud

Observatorio de Gasto Público de CEDICE – LIBERTAD

El comportamiento humano natural y rutinario se compone de más de 200 rutinas diarias, desde asearnos y cepillar nuestros dientes, pasando por preparar comidas, limpiar el hogar, lavar los trastes y la ropa, ver televisión y escuchar radio, usar la computadora y el teléfono celular, en fin, para el desarrollo de estas actividades diarias requerimos emplear entre 90 lts y 100 lts de agua¹, sobre 9,4 kW y 15,6 kW de electricidad², alrededor de 0,2kg y 0,45kg de gas por bombona o entre 0,3kg y 0,55kg para gas directo³ y 0,03MB y 0,06MB de consumo de internet⁴.

Estas proporciones requieren de un suministro de energía eléctrica continuo en 100% del tiempo, agua corriente directa de la fuente, suministro de gas sin interrupciones (bien sea por bombona o directo) y servicio de internet sin fallas de cobertura, ni de calidad de red.

A más de dos meses de aislamiento social por Covid-19, el consumo total se ha incrementado en al menos 20% para cada rubro, pero en Venezuela los fallos en la oferta de energía, agua, gas, gasolina e internet la posicionan como **uno de los 10 países del mundo con menores condiciones materiales para el normal desarrollo de las actividades cotidianas**. Lo resaltante de todo es que en el ranking se encuentran países tecnológicamente atrasados como Angola y Haití.

La crisis de servicios públicos que atraviesa Venezuela es el resultado de un amplio abanico de malas decisiones, restricciones e impagos, mal uso de los recursos económicos, inexistentes esquemas de mantenimiento preventivo ni correctivo y fugas de conocimientos. A más de 10 años con racionamientos, cortes no programados y ralentización de los procesos de prestación de servicios, los ciudadanos venezolanos van agregando problemas a esa larga y aparentemente interminable lista de flagelos que minimizan sus fuerzas para lograr escalar su propia pirámide de necesidades.

Aunado a los inconvenientes relacionados a los servicios públicos, se agrega el tema de DirecTV, la operadora de televisión satelital por suscripción que cesó sus actividades en Venezuela desde el 19 de mayo del corriente. Con esta decisión de la casa matriz (AT&T) quedaron desatendidos más de 2 millones de usuarios.

La mencionada decisión surge como consecuencia de las sanciones colocadas por el Departamento de Estado de EE.UU. al régimen de Nicolás Maduro, restringiendo a un conjunto de organizaciones que se ejecuten relaciones comerciales con el país. Esta acción

¹ Informe de uso y disponibilidad de servicios de la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2019)

² BP Statistical Review of World Energy (2019), medida en Kilovatios

³ Uso y consumo de gas doméstico mundial (2019) Ministerio de Energía de Chile

⁴ Consumo de datos y banda ancha promedio en Latinoamérica (2020) TM Forum.

argumenta lo expuesto anteriormente, donde destacamos que vivir en Venezuela traspasa los umbrales de lo deshonroso, incomodo e inhumano, flagela nuestros derechos como ciudadanos y nos constriñe al menor y más primitivo de los estadios sociales, sin resaltar los deterioros conocidos en materia de política de salud, educación, transporte, entre otros.

El Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (OVCS) documentó en su informe de **mayo que 997 protestas se vincularon con el colapso de los servicios públicos**, con esto, sería un equivalente de **33 manifestaciones diarias, en promedio**. La Organización No Gubernamental refiere que las protestas que se reportaron no tuvieron acompañamiento por parte de los sectores políticos del país, pues indican que en la actualidad hay una desconexión entre la clase política y las protestas sociales.

Los motivos de las manifestaciones, según el OVCS son el colapso de los servicios públicos en: electricidad (501), agua potable (396) y gas doméstico (100). Distribuyéndose en la región geográfica de Venezuela de la siguiente manera: El estado Táchira (158), el cual se “ubica en el primer lugar en el índice de protestas, por segundo mes consecutivo, seguido por Trujillo (133), Distrito Capital (124), Miranda (105) y Falcón (74)”.

Cabe señalar que, los habitantes de los estados andinos sufrieron cortes eléctricos de hasta 18 horas diarias, falla de otros servicios como agua, gas y telecomunicaciones, razón por la que aseguran que esta zona del país “continúa liderando el índice de protestas”

IMPORTANTE

Aunque estos datos han sido recolectados de diversas fuentes, en la actualidad tenemos inconvenientes para recabar información de las denuncias que registran los ciudadanos. Nuestra metodología agrupa más de cuatro (4) bases de datos cuyo alojamiento es administrado entre un proveedor ubicado en el estado Zulia y otro en el Distrito Capital. En el estado Zulia el suministro de energía eléctrica se ha restringido a pocas horas en el día y en Caracas los inconvenientes con el internet son más frecuentes. Adicionalmente, nuestros corresponsales de Twitter aseguran que establecer un contacto para mantener informada a la colectividad sobre la situación de los servicios es casi imposible, generando que más del 80% de nuestro grupo de validación esté *offline*.

Los ciudadanos sufren situaciones similares o peores, lo que ha generado una sustancial caída de la cantidad de denuncias, no obstante, es importante aclarar que se debe a inconvenientes en el registro y no porque exista una mejora.

A continuación, se presentan las principales alertas de **#ServiciosPúblicos** en tiempos de contingencia (adicional) en el país.

- **Servicio de Electricidad (primera quincena)**

Estadísticamente, el consumo de energía se ha incrementado en la mayor parte del mundo debido al aislamiento social recomendado por la OMS de permanecer en casa. En Venezuela, los registros de consumo aumentaron entre 15% y 25% según la zona, pero en algunos casos disminuyó más de la mitad, como por ejemplo el municipio La Cañada, Mara, Almirante Padilla, Maracaibo y Catatumbo. Otra de las zonas afectadas es la Región Andina: Táchira y Mérida

experimentaron un apagón el 14 de mayo tras una falla en el Complejo Hidroeléctrico Uribante-Caparo, mientras que en Trujillo los cortes de luz se confunden con el racionamiento.

Los usuarios de la red social Twitter le piden al Ministro de Energía que vaya a cumplir la cuarentena en el Táchira, a fin de que viva y padezca más de 20 horas sin luz, encerrado en casa y con la preocupación de que se dañen los pocos alimentos que tiene en la nevera. A la fecha, no existen comunicaciones oficiales para transmitir información sobre las averías, fallas o cortes, y los ciudadanos consideran que la situación es inhumana.

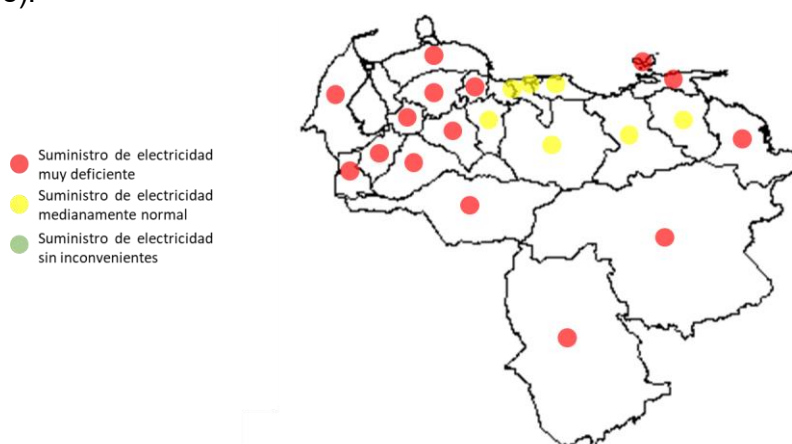
Según los datos recolectados a través de las encuestas⁵, el **91% de los venezolanos aseguran que el suministro de energía se presta con interrupciones y fallas**, mientras que el 3,4% no tuvo servicio por más de 24 horas en esta quincena y el resto (5,6%) experimenta un servicio regular con pocas fallas.

- **Servicio de Electricidad (Segunda quincena)**

Para la segunda quincena del mes de mayo, el desempeño de la energía eléctrica sigue desmejorando. Según los datos recolectados, el **91,5% de la población considera que el desenvolvimiento del servicio es cada vez peor**, de este porcentaje, más de la mitad de los usuarios aseguran que prefieren un incremento de las tarifas siempre y cuando eso mejore el servicio de energía, elimine los cortes nos programados y permita que las labores cotidianas (y ahora las laborales) se desarrollen con total normalidad.

Según estos datos, los venezolanos experimentan cortes no-programados o del suministro eléctrico o caídas en los niveles de voltaje (a veces imperceptibles) cada 3 horas en el Distrito Capital y cada hora en el interior del país, pudiéndose extender por 8 o más horas.

A continuación, se presentará un mapa de Venezuela a 3 colores, donde se muestran las zonas más afectadas por los constantes apagones (rojo), aquellas con un suministro relativamente normal (con fallas de menos de 1 hora - amarillo) y las menos lastimadas (o sin fallas - verde):



⁵ Según la información analizada por la Asamblea Nacional, 92,6% de la población asegura tener un suministro con interrupciones y fallas, el 3,6% no tiene servicio más de 24 horas y el 3,8% tiene servicio regular y con pocas fallas.

Controversialmente, ninguna zona del país posee un suministro de electricidad sin inconvenientes.

- **Servicio de Agua (primera quincena)**

La continuidad en el suministro de agua es vital para evitar la propagación del Covid-19, ya que se requiere lavados de manos recurrentes y desinfección del hogar con regularidad. En Venezuela, el suministro de agua arroja datos alarmantes. Según la información recolectada, los sistemas **Tuy I, II y III están trabajando a un 35% de su capacidad**, motivo por el cual deben esquematizarse programas de racionamiento a los fines de mantener la cobertura del servicio. No obstante, estos esquemas se incumplen cuando los cortes no-programados de energía eléctrica irrumpen en la cotidianidad, aunado a las fallas por roturas de tuberías y problemas de transmisión mecánica de las plantas de bombeo.

Durante la primera quincena de mayo, **más de la mitad de los habitantes de Caracas reportaron fallas en el esquema de racionamiento de agua**, algunas zonas como El Cementerio, la Av. Nueva Granada y El Hatillo no han tenido suministro por más 10 días continuos, como consecuencia de una falla presentada en el Sistema Tuy II. Aún, ni el ministerio para la Atención de Aguas ni Hidrocapital han informado una fecha estimada del reinicio del servicio.

A continuación, algunos datos recolectados durante estos 15 días:

- **El 61% de la población tiene suministro de agua durante 1 día o menos.**
- 8 de cada 10 personas aseguran que mientras no hay agua continua, prefieren usar gel antibacterial para desinfectar sus manos.
- En 9 parroquias del Distrito Capital se han registrado averías y roturas de tuberías que no han sido reparadas y cuando hay agua continua ocurren fuertes filtraciones.

Las fallas en el suministro eléctrico han generado incumplimientos en los esquemas de racionamiento de agua. Más de la mitad de las fallas en el servicio de agua se relacionan con fallas eléctricas.

DATO INTERESANTE

En 2020 la Unidad Tributaria reportó un incremento de 2.900% (pasó de 50 Bs. a 1500 Bs.), mientras tanto la **Unidad Tributaria Municipal (UTM) del Distrito Capital fue anclada al Petro, pasando a representar el 1,7% del valor del Petro**. Al 15/05/2020, 1 UTM tenía un valor de 186.241 Bs., es decir, 1.02 USD, según la Tasa de Cambio del BCV. El pasado 11

de mayo, Hidrocapital informó que sus tarifas estarían relacionadas con el valor del Petro, por tal motivo estarían relacionadas con la fluctuación de la tasa oficial.

Para la primera quincena del mes se reportó un aumento de la tarifa con cuotas fijas por: Servicios de Agua Potable y Aguas Servidas vinculados con el cálculo del Petro. Los usuarios han reportado denuncias de esta situación a través de la red social Twitter, pues se niegan a pagar por un servicio que no reciben. **Las tarifas oscilan entre 3 UTM y 9 UTM.**

- **Servicio de Agua (segunda quincena)**

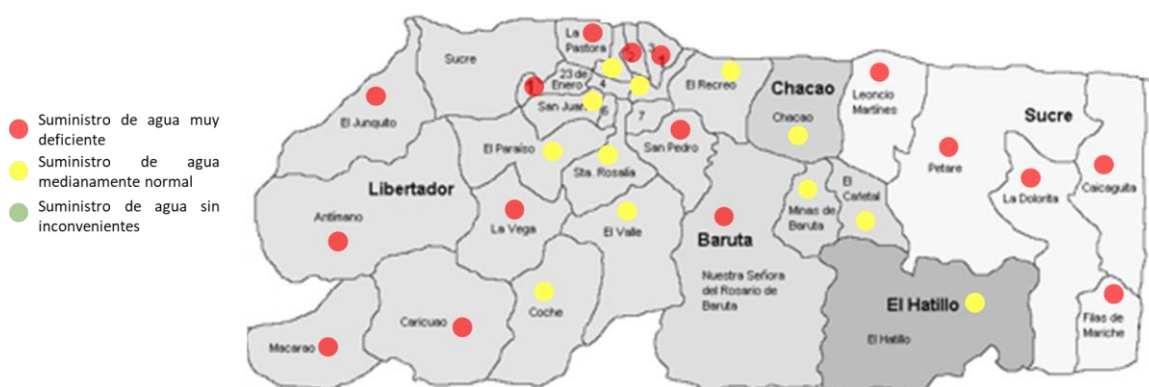
El suministro de agua es el servicio público más deteriorado por dos razones:

1. Su mal estado deriva del deterioro que presenta el servicio de energía eléctrica
2. Las tuberías, redes de distribución, sistemas de bombeo poseen altos niveles de obsolescencia, no han recibido el correspondiente mantenimiento preventivo ni correctivo y están operando a menos de la mitad de su capacidad.

En Venezuela, **el 93% de la población protesta por un mejor servicio**, se conformaría con que al menos el mismo sea continuo una vez a la semana, pues no tienen agua directa de la fuente sino escasas horas y cada 10 o 15 días, en el mejor de los casos, tienen suministro 4 horas durante la madrugada de un día de cada mes, según los datos recolectados.

En algunas zonas, se han proliferado las enfermedades derivadas de una mala calidad en el agua, como por ejemplo diarrea y fiebre tifoidea. Este es el caso de 6 menores de edad que ingresaron al Hospital Victorino Santaella a finales de mes y cuyo pronóstico es reservado.

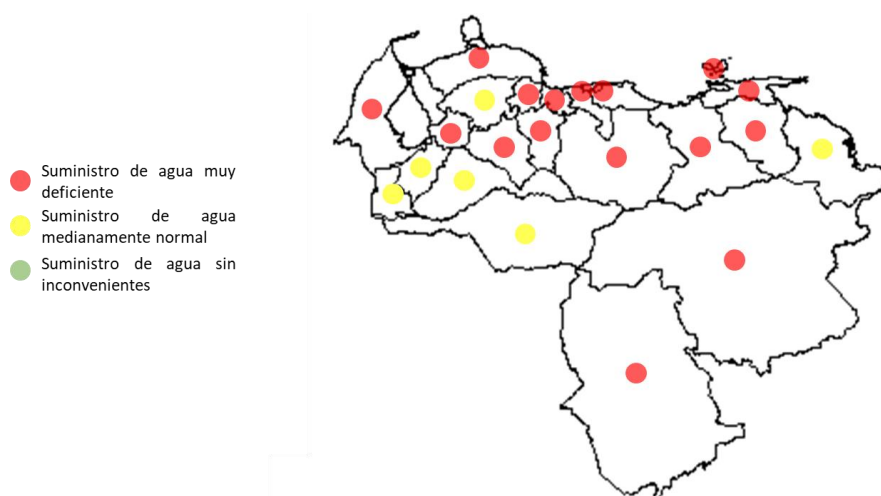
A continuación, se presenta un mapa de la Gran Caracas y otro de Venezuela, donde se evidencia la escasez de agua en diversas zonas, llegando a acumular **más de 200 mil denuncias diarias** a través de la red social Twitter:



Fuente: Elaboración propia con datos recolectados a través de Google Analytics

De las casi 200 mil denuncias diarias, la mayoría provienen de las zonas de Petare, La Vega, Caricuao, La Candelaria y el 23 de enero. Los usuarios destacan que los esquemas de racionamiento se han incumplido en su totalidad y el agua es suministrada una o dos veces cada 15 días, en el mejor de los casos.

Según la información recolectada, los vecinos del barrio José Félix Rivas, en Petare han comenzado a reutilizar viejas piletas de agua que aún distribuyen agua de los manantiales naturales o pequeños lagos residuales de las fabricas cercanas a la Urbina. Utilizan esa agua para uso doméstico, dado que el agua potable no llega de la fuente desde hace más de 7 meses.



Fuente: Elaboración propia con datos recolectados a través de Google Analytics

Nuevamente, se observa que el servicio de agua es sumamente ineficiente en toda Venezuela.

- **Servicio de Transporte (primera quincena)**

El 85% de la población asegura que existe una ausencia de combustible y mientras que el 14,9% considera que el servicio presenta fallas en la distribución sólo el 0,1% describe el servicio como normal.

Desde el comienzo del aislamiento social, se determinó que los medios de transporte superficial y subterráneo serían focos de contagio, en tal sentido se restringiría su uso sólo para aquellos usuarios que portasen salvoconducto o los requirieran para movilizarse por emergencia. No obstante, Trabajadores del Metro de Caracas aseguran que la afluencia de persona ha mermado en apenas 10% o 15% y aunque la mayoría de las medidas sanitarias se cumplen, se incumple una de las más importantes: es muy difícil mantener distancia entre los usuarios.

La escasez de combustible, sin lugar a duda, es uno de los problemas que afecta a los venezolanos, puesto que no solo impide su movilidad, sino que restringe el movimiento

comercial de alimentos, mercancías y encomiendas. La percepción de los usuarios sobre esta situación ha generado tensiones sociales y focos de disturbio en estaciones de servicio, las cuales están militarizadas. Nuestros problemas de desabastecimiento seguramente se intensificarán y con eso, aumentarán las restricciones para el consumo, la volatilidad de los precios y el descontento en la población.

- **Servicio de Transporte (Segunda quincena)**

En el análisis del servicio de transporte debemos puntualizar dos aspectos que ralentizan la movilidad de los ciudadanos:

- El primero se relaciona con la recesión económica que impide el normal desarrollo del sector y le adhiere altos niveles de obsolescencia a la prestación del servicio aunado al crecimiento natural de la población y la desordenada planificación urbana; este es un ámbito conocido por los lectores y usuarios de estos informes.
- El segundo aspecto se relaciona con la morfología de nuestro sistema de transporte y las consecuencias que traen variables que impactan su desenvolvimiento. El sistema de transporte tiene una estructura que actualmente opera bajo demanda de usuarios, *donde hay mayor cantidad de usuarios existen mayores posibilidades de movilidad*, dejando de lado la antigua *Red de transporte interconectado de Venezuela*. En consecuencia, existen zonas donde los mecanismos de traslado son casi inexistentes. Si a este inconveniente, se le agrega la escasez de combustible los resultados son realmente desastrosos.

De estas dos precisiones se desprenden los siguientes datos:

- a) Se contaron 3 días de esta quincena donde no hubo suministro de combustible en ninguna estación de servicio del país.
- b) **Los usuarios se abastecieron de combustible con un tiempo de espera que oscilaba entre las 24 y 36 horas.**
- c) El precio del combustible en el mercado paralelo oscilaba entre USD 2 y USD 4 por litro.
- d) **Más del 88% del parque automotor para movilidad pública se paralizó al menos 3 días por falta de combustible.**
- e) Según el OVCS, se reportaron focos de protesta diarios en las estaciones de servicio debido al manejo corrupto de la fila para el suministro de combustible.

- **Servicio de Telecomunicaciones (primera quincena)**

Por primera vez en mucho tiempo, el servicio de Telecomunicaciones tiene un crecimiento sustancial en la demanda de uso y consumo. Debido al aislamiento social sugerido por la OMS, las actividades laborales y académicas se están desarrollando a través de las plataformas digitales, incrementando la demanda de internet o ancho de banda. Con el crecimiento de la demanda también lo hacen las denuncias y fallas vinculadas al servicio.

Según una encuesta distribuida a través de Twitter, el 16% de la población no ha tenido internet desde el mes de marzo, 32% ha reportado 2 o más fallas en el día, pero de resolución rápida y el resto (52%) tiene intermitencia generalizada en el día. Más de la mitad de la población reporta intermitencia en el servicio debido a la sobrecarga de uso y a los inexistentes esquemas de mantenimiento e inversión en las plataformas. Durante esta cuarentena, el tráfico de red de datos, telefonía fija y móvil se incrementó en, al menos, 40%; experimentando focos de saturación.

Las operadoras de Telefonía privadas (Movistar y Digitel) han reportado fallas en sus servicios sobre todo en la cobertura, respecto al internet tienen un desempeño medianamente estable pero dado que este se vincula con la señal o cobertura, suele presentar fallas, sobre todo en horas de la tarde, debido a la sobredemanda de usuarios. Ambas empresas han reportado que la falta de combustible impide ir a gestionar las reparaciones en los sitios donde se presentan, el 21% de los casos se relacionan con este particular.

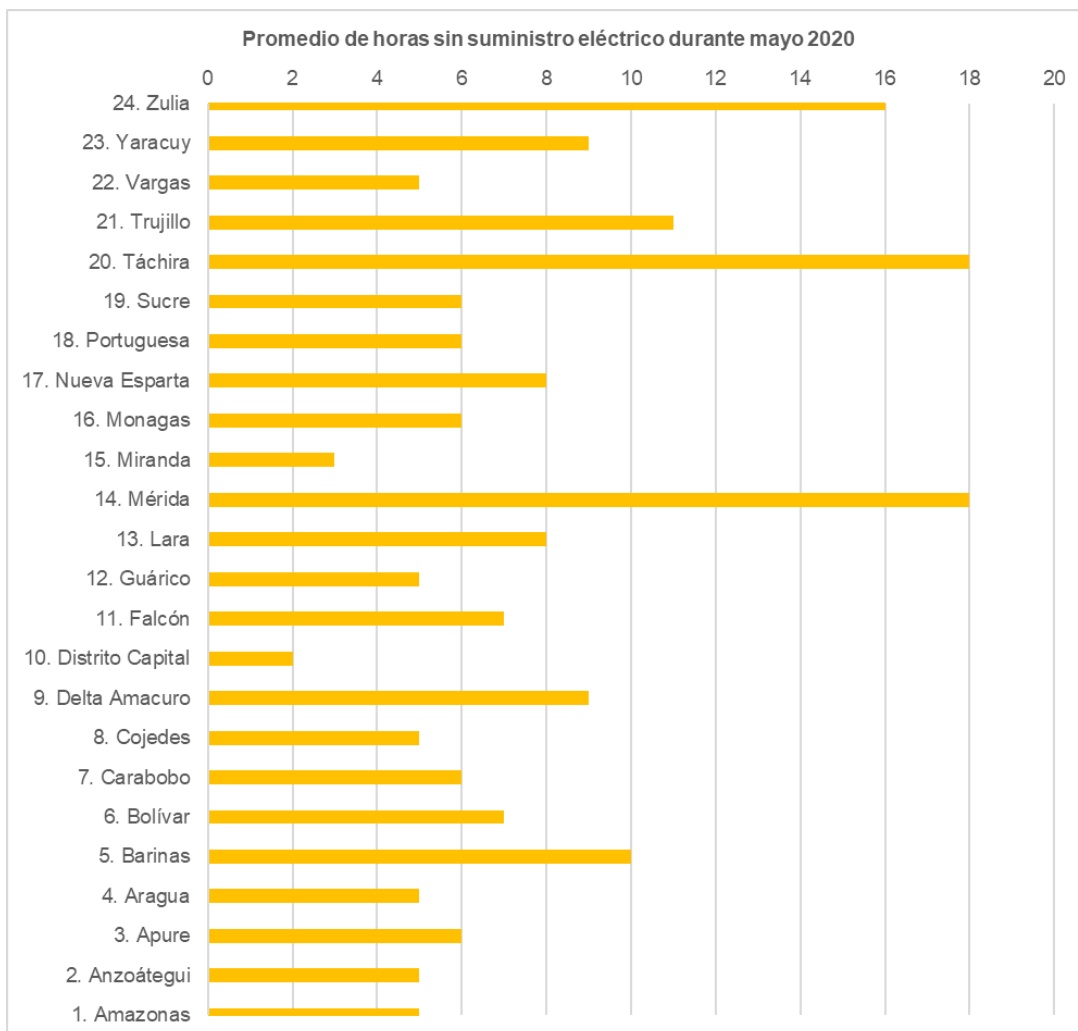
- **Servicio de Telecomunicaciones (segunda quincena)**

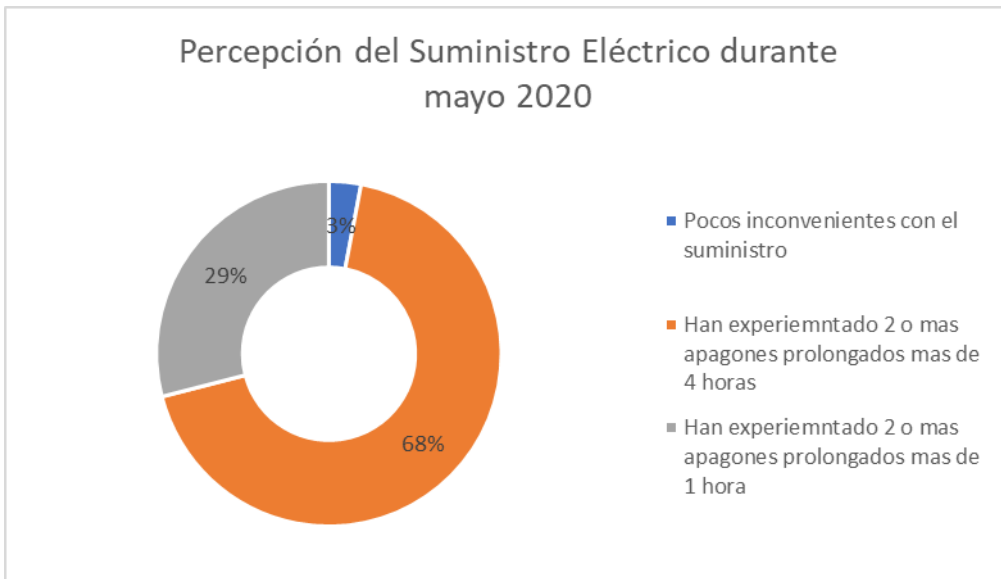
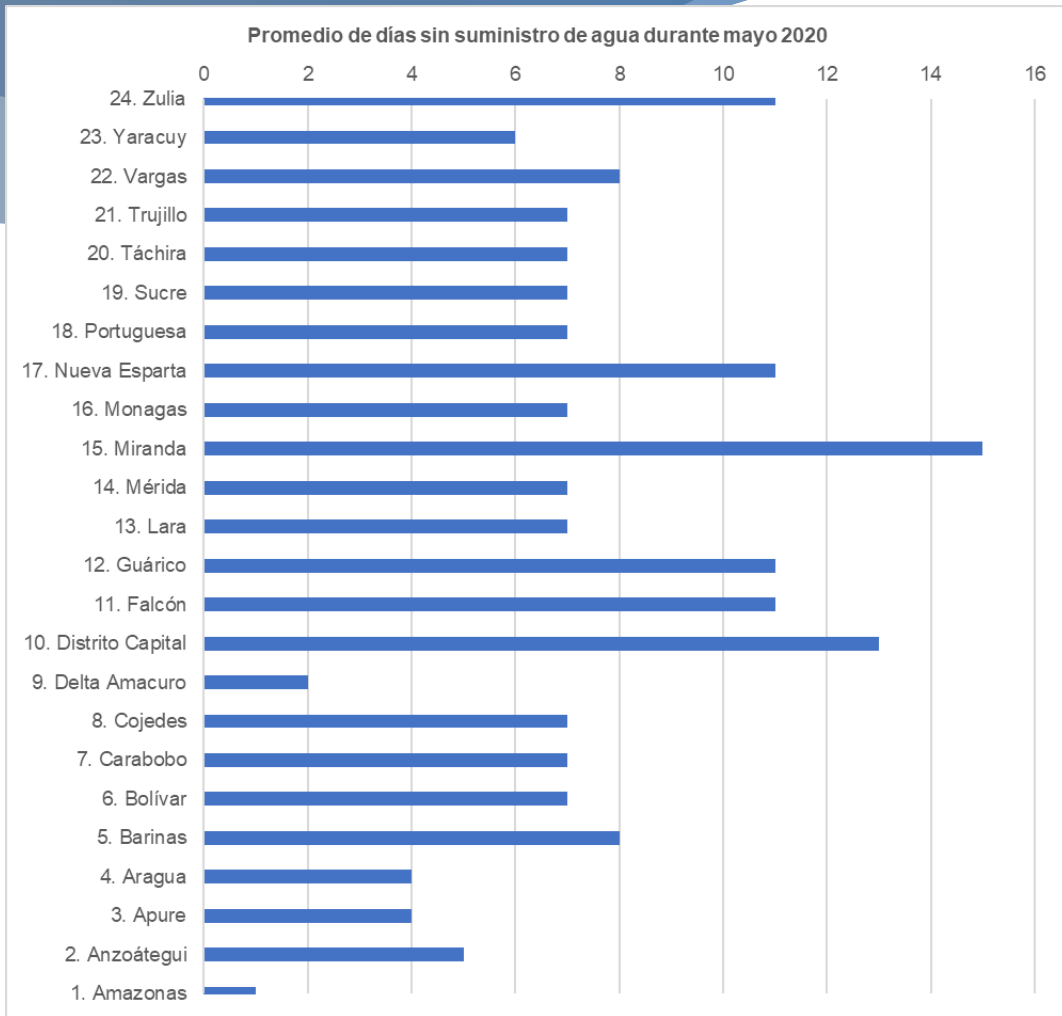
Durante la segunda quincena del mes se registró abrupto corte en la señal de televisión satelital DIRECTV desde el 19 de mayo, generando una gran cantidad de quejas y denuncias a través la red social Twitter. Desde el inicio, los suscriptores que registraban su denuncia desplazaban las razones de fondo y esperaban un restablecimiento de la señal, cuando todo se fue esclareciendo, los usuarios reportaban su indignación arguyendo que tal situación restringe sus posibilidades, sus decisiones, en definitiva, sus derechos como individuos. De manera que el corte de la señal de DIRECTV pasó a formar parte de la extensa lista de flagelos que imposibilitan a los venezolanos a vivir con tranquilidad y libertad.

Según una encuesta distribuida a través de Twitter, el 11% de la población no ha tenido internet desde el mes de marzo, 39% ha reportado 2 o más fallas en el día, pero de resolución rápida y el resto (50%) tiene intermitencia generalizada en el día. Más de la mitad de la población reporta intermitencia en el servicio debido a la sobrecarga de uso y a los inexistentes esquemas de mantenimiento e inversión en las plataformas. Durante esta

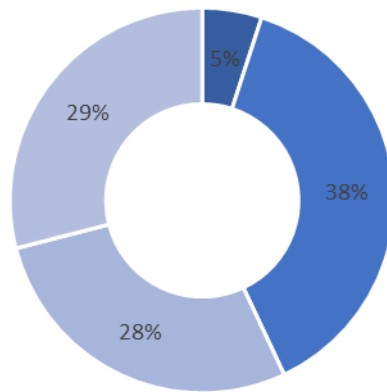
cuarentena, el tráfico de red de datos, telefonía fija y móvil se incrementó en, al menos, 40%; experimentando focos de saturación.

A continuación, presentamos un conjunto de gráficos que ponen en evidencia el deterioro de los Servicios Públicos:



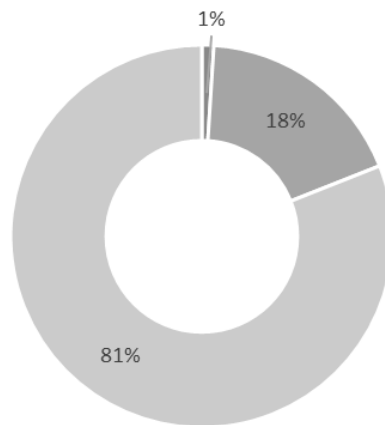


Percepción del Suministro de Agua mayo 2020



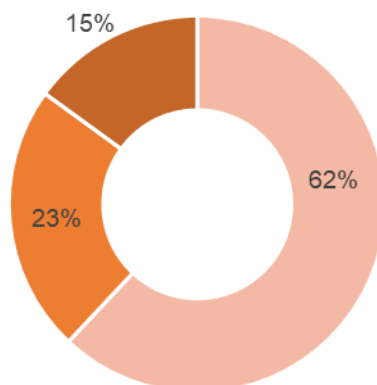
- Pocos inconvenientes con el suministro
- Suministro irregular y de baja calidad
- Ausencia de suministro por más de una semana
- Ausencia de suministro durante 15 días

Percepción del Suministro de Combustible durante mayo 2020



- Pocos inconvenientes con el suministro de combustible
- Más de 9 horas en una cola sin seguridad de suministro
- Más de 24 horas en una cola sin seguridad de suministro

Percepción del Servicio de Telecomunicaciones (en General) durante mayo 2020



- Intermitencia generalizada
- Entre 2 y 5 fallas o caídas el día
- Sin internet desde el inicio de la cuarentena