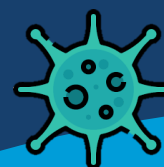


Monitor de Servicios Públicos

ABRIL 2020

Econ. Raúl Córdoba Arneaud
Observatorio de Gasto Público de CEDICE – LIBERTAD



#COVID-19

La dinámica actual nos exige analizar una gran cantidad de variables para poder anticipar decisiones y actuar en consecuencia. El aislamiento social *programado y sugerido* por la Organización Mundial de la Salud (OMS) a fin de evitar la propagación del Covid-19, ha representado fuertes cambios para las economías. Aunque algunas dinámicas se han ralentizado otras han sufrido altas volatilidades. La mayor parte de los países ha adoptado el aislamiento o distanciamiento social motivo por el cual más del 80% de las familias permanecen en sus hogares.

Naturalmente, los países han experimentado altos niveles de demanda de servicios públicos. Según los reportes mensuales de *uso y disponibilidad de servicios en los hogares* que coordina la OMS dicha demanda de servicios se refleja de la siguiente manera:

- El promedio de consumo familiar de energía para marzo cerró en 154 kWh¹/mes y en abril se ha incrementado en 56%.
- La media de uso de agua directa de la fuente es de 15.4 m³ o lo que es lo mismo 15.400 litros y para finales de abril, dicho consumo aumentó en 63%.
- Con las nuevas condiciones, muchas empresas han optado por emplear herramientas digitales para agendar y desarrollar reuniones o conferencias, incrementado el uso del internet – ancho de banda. En promedio, navegar en la web a través de un smartphone es igual a 2.5MB por minuto. 8 horas de navegación web podrían convertirse en 1GB de consumo, no obstante, en abril el uso de internet demandó mayor ancho de banda por minuto, incrementándose en casi 5MB/min.
- La demanda de combustible, por su parte, cayó entre 25% y 65%, dependiendo de la especificidad del sector de transporte de cada país.

La realidad para Venezuela es un tanto diferente a los promedios globales. Aunque en términos generales ha incrementado el consumo eléctrico, de agua e internet y ha caído la demanda de combustible, las explicaciones de cada rubro no responden a una dinámica necesariamente estándar. Algunos datos sobre el desempeño de los Servicios Públicos en Venezuela durante el mes de abril:

- El promedio de consumo familiar de energía oscila entre 68 kWh/mes y 96 kWh/mes, como consecuencia de la debilidad general del sistema de distribución de electricidad que posee en país. En la región Centro-Occidental el consumo puede ser aún menor dado que el 33% del tiempo no hay suministro bien sea por racionamiento o por apagones.

¹ kilovatios-hora

- El promedio de uso de agua directa de la fuente es de 6.1 m³ o lo que es lo mismo 6100 litros, mientras que el uso de agua acumulada implica el 80% del agua que se emplea en el hogar. En algunas zonas del país, el agua llega en fuente cada 3 semanas y aunque la cobertura es amplia (91% de interconexiones de agua), la continuidad es casi inexistente.
- El uso del ancho de banda (internet) en Venezuela implica 1.8MB por minuto, representando un alto índice de retraso y ralentización de los procesos que requieren internet. Las operadoras de telefonía (Movistar, Digitel y Movilnet) continúan operando con ciertas restricciones en los servicios, representando fallas de cobertura y disponibilidad que, en ciertos casos, no se pueden solventar *in situ* debido al aislamiento programado.
- El consumo de combustible ha caído en casi 80% y en Venezuela se debe a múltiples razones entre las que se pueden destacar: caída de la producción y refinamiento de combustible, mala gestión de los recursos económico-financieros de las empresas petroleras, ralentización del esquema de distribución nacional de gasolina, entre otras. Dichas razones han generado conflictos sociales para la adquisición de gasolina y esquemas tarifarios parafiscales que pueden oscilar entre 1.1USD/litro y 2USD/litro.

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

Las fallas eléctricas se vinculan a ineficiencias en la inversión y al incierto manejo de los recursos económicos. Durante este mes, las denuncias se relacionan con cortes no programados y apagones que se extienden por más de 7 horas. Durante la cuarentena, una encuesta transmitida en Twitter ha permitido recolectar que el 12% de las familias venezolanas tienen pocos o inexistentes inconvenientes con el suministro de energía, mientras que el 81% resalta haber experimentado 2 o más apagones cuyas extensiones han sobrepasado las 6 horas, el restante 7% siente indiferencia respecto a la situación.

A continuación, se describen unos datos de interés sobre el servicio eléctrico:

Durante los primeros días de la cuarentena:

- 8 de cada 10 caraqueños reportaron, al menos, 1 o 2 apagones de más de 3 horas.

- 9 de cada 10 habitantes del interior del país (muestra: Miranda, Vargas, Apure, Nueva Esparta, Sucre, Zulia, Monagas, Falcón, Táchira) aseguran que han experimentado más de 4 apagones que se extendieron por 5 horas o más.
- Los sistemas de distribución y suministro eléctrico poseen esquema de reemplazo por variaciones de voltaje, es decir, en lo que se presenta un desnivel del suministro en algún termo-distribuidor, otro está generando la misma cantidad de voltios para reemplazarlo y sopesar las cargas. En la mayoría de los casos, no existe esquema de reemplazo y por tanto las caídas de voltaje se convierten en apagones cuya extensión puede prolongarse por el tiempo de llegadas de los técnicos a su reparación.
- Más del 63% de los usuarios aseguran haber pasado un día completo sin electricidad.
- En el Zulia, el 36% del tiempo efectivo de teletrabajo o eWork, no hay suministro eléctrico.
- Se han reportado fallas eléctricas con caídas de voltaje que derivan en apagones. El jueves 23 de abril se presentó en más de 16 estados del país. Para el estado Zulia era el cuarto apagón en el mes.

Servicio de Agua

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.

Las fallas en los sistemas de distribución por bombeo y gravedad no han tenido el correspondiente proyecto de mantenimiento que permita hacer frente a la creciente demanda de consumo de agua. Los sistemas de monitoreo han dejado de ser automatizados para convertirse en técnicas manuales.

En una encuesta distribuida en Twitter con la etiqueta #AguaEnCuarentena, se recolectaron los siguientes datos:

- El 49% 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 el caso contrario, si se cumple con el protocolo.
- En el 45% de las parroquias del Distrito Capital se ha incumplido el esquema de racionamiento.
- Más del 30% de los municipios de las regiones han reportado denuncias sobre fallas en la distribución de agua y presencia de tierra (agua deficientemente tratada).
- En 5 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.

En el Reporte de Uso y Disponibilidad de Aguas de la CEPAL, se señala que una población que no puede solventar sus restricciones en el suministro de agua es considerada altamente peligrosa por el contagio y proliferación enfermedades. En Venezuela, sólo el 11% de la población asegura tener un suministro de agua continua y limpia la mayor parte del tiempo,

mientras que para el 76% es irregular y de baja calidad, y el 13% tiene ausencia de suministro desde hace más de 7 días. Según algunas denuncias registradas en Twitter, un camión cisterna tiene un costo de traslado y llenado que oscila entre 100USD y 350USD. Los usuarios denuncian que las autoridades competentes no ejecutan el control preventivo ni correctivo de las fallas y se deben hacer esfuerzos para el pago de cisternas o por el contrario el suministro de agua puede tardar 20 o más días en llegar (algunas zonas de Antímano, Macarao, La Vega, Catia, Propatria y Vista Alegre).

Servicio de Transporte

El servicio de transporte superficial y subterráneo es otro de los focos de expansión del Covid-19. Desde mediados de marzo, se tomaron medidas contingentes pero las fallas de aire acondicionado, frecuencia de trenes en el subterráneo y las pocas rutas activas en el superficial jugaban en contra de la propagación.

Una de las principales medidas de contención del virus fue el aislamiento social y el cierre parcial del Metro de Caracas. Sin embargo, otro inconveniente que cobra fuerza es el relacionado al suministro de Combustible.

La escasez de gasolina ha imposibilitado el traslado de personas y alimentos durante la cuarentena. Se estima una escasez del 83% de combustible en las estaciones de servicio del país.

Tras intensificarse el aislamiento social por Covid-19, los sistemas de transporte, tanto superficial como subterráneo fueron suspendidos. Fueron cerradas las principales avenidas, autopistas y vías alternas. Aunado a esto, el ineficiente surtimiento de las estaciones de servicios de combustible ha ocasionado que cierto número de ciudadanos que, si tiene que salir, haga largas colas para abastecerse de gasolina, sumando más de 15 horas. A la fecha se han registrado más de 398 mil denuncias a través de la red social Twitter y prensa digital. El principal motivo de denuncia se relaciona con el manejo parafiscal de las colas para el surtido, los altos niveles de corrupción para mantener el lugar asignado y los elevados precios (entre 1,1USD/litro y 2USD/litro) impuestos para el surtido que han denominado Surtido Privado.

Servicio de Telecomunicaciones

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.

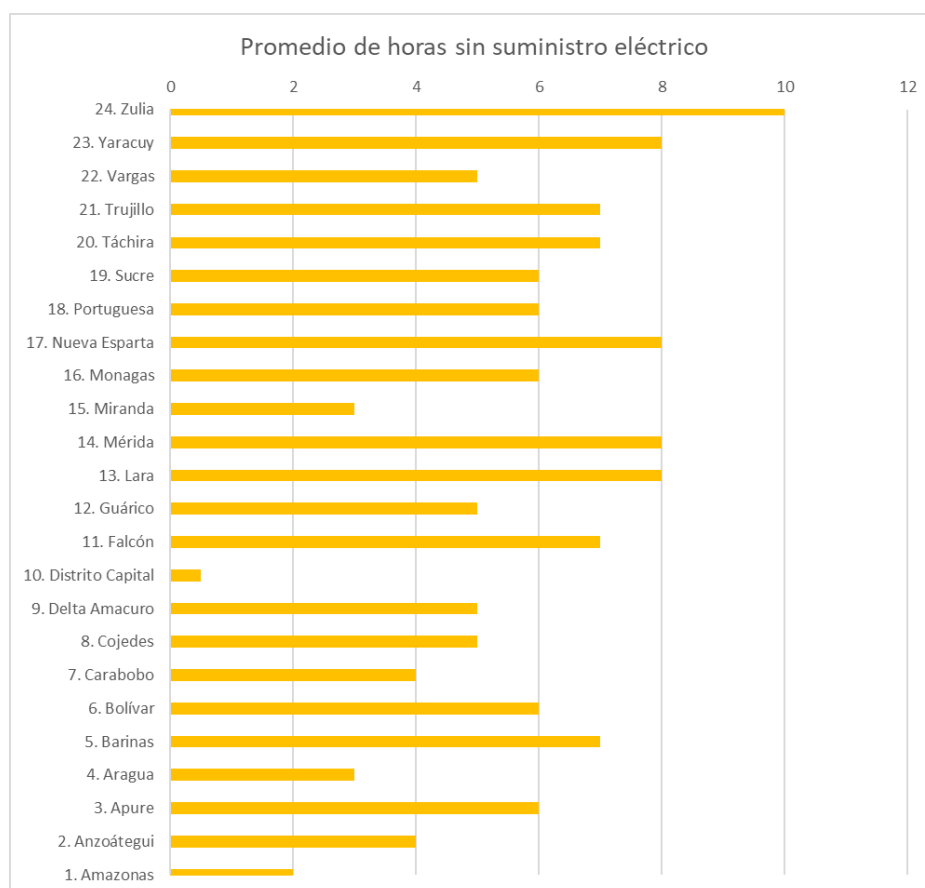
El principal distribuidor de internet en el país es CANTV con su plataforma de ABA. Durante el mes de abril, el principal motivo de denuncia se relacionaba con las frecuentes caídas no programadas del servicio por interferencia o falla. Se ha puesto en evidencia que la plataforma no es lo suficientemente robusta para soportar un incremento sustancial de la demanda. Otro de los motivos de denuncia se vincula con las caídas del servicio. Según una encuesta distribuida a través de Twitter, el 15% de la población no ha tenido internet desde el mes de marzo (mes en que se declaró la pandemia mundial), un 45% ha reportado 2 o más fallas en el día, pero de resolución rápida y el resto (40%) tiene intermitencia generalizada en el día.

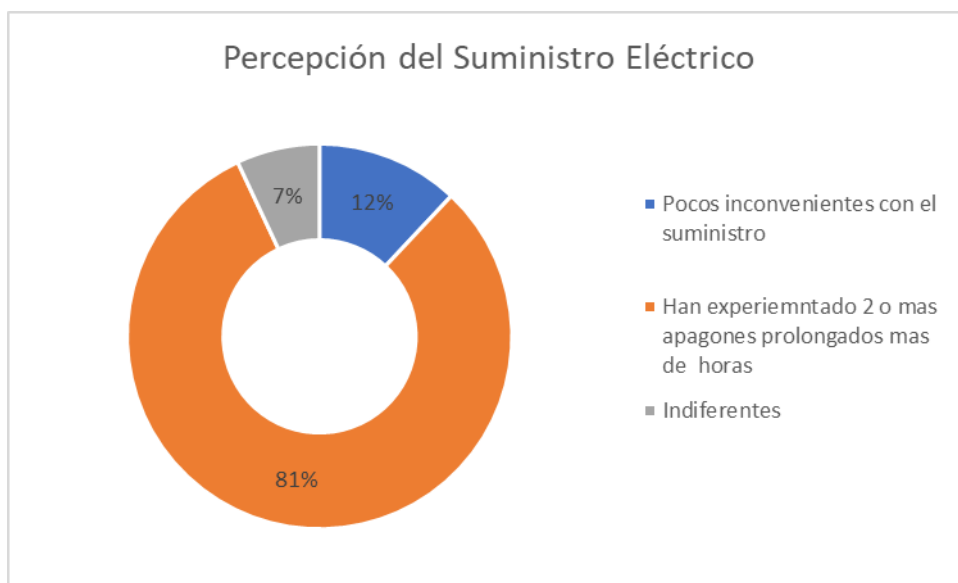
Las operadoras de Telefonía privadas (Movistar y Digitel) han reportado fallas en sus servicios sobre todo en la cobertura, respecto al internet tienen un desempeño medianamente estable pero dado que este se vincula con la señal o cobertura, suele presentar fallas, sobre todo en horas de la tarde, debido a la sobredemanda de usuarios.

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

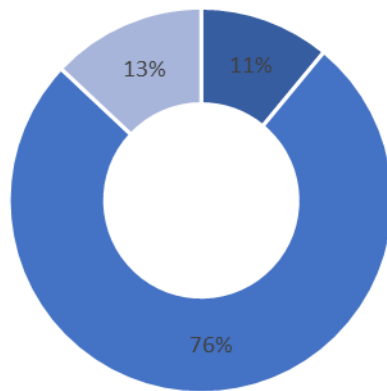
A la fecha se han registrado 78 mil denuncias a través de la red social Twitter, las cuales se asocian con inconvenientes de lentitud de la red de datos de internet, fallas de comunicación de red móvil y fija y problemas que se derivan de las fallas eléctricas.

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



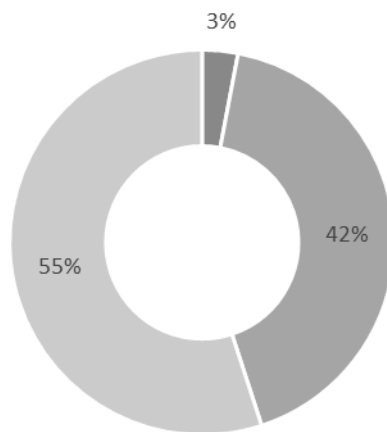


Percepción del Suministro de Agua



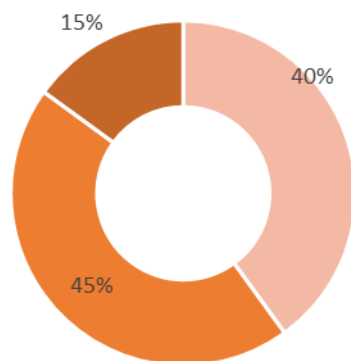
- Pocos inconvenientes con el suministro
- Suministro irregular y de baja calidad
- Ausencia de suministro por más de 7 días

Percepción del Suministro de Combustible



- Pocos inconvenientes con el suministro de combustible
- Más de 9 horas en una cola sin seguridad de suministro
- Más de 15 horas en una cola sin seguridad de suministro

Percepción del Servicio de Telecomunicaciones (en General)



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