

---

# MONITOR DE SERVICIOS PÚBLICOS

**JUNIO 2020**

---



---

**CEDICE LIBERTAD**  
ECON. RAÚL CÓRDOBA ARNEAUD

---

# Monitor de Servicios Públicos

Junio 2020 – Observatorio de Gasto Público de CEDICE Libertad

Se han cumplido 3 meses desde el 13 de marzo, día en que se declaró la cuarentena social como medida para mitigar los contagios por Covid-19. Lo cierto es que la curva de infecciones aún no se ha aplanado y se han intensificado las medidas sanitarias para evitar mayores niveles de proliferación.

Dicha situación se traduce en más amplios periodos de permanencia en los hogares, convirtiendo este último en oficina, colegio, taller y demás roles. Este tipo de acciones ha incrementado los niveles de consumo diarios de servicios públicos: aumento del 15% de consumo de agua (de 90lts a 103,5lts), más del 27% en energía eléctrica (de 14,5 kW a 18,4 kW), alrededor de 0,4 Kg más de gas doméstico y un incremento a casi 400MB por consumo de internet.

De manera que mantenerse en casa, resguardados del Covid-19 representa un conjunto de costos que, en este caso, impacta al deteriorado sector público, como consecuencia de la pretensión gubernamental de centralizar todas las operaciones. La planificación centralizada ha reemplazado el mecanismo que regula las actividades económicas mediante la fluctuación de precios, por un programa de actividades para lograr objetivos específicos dentro de una estrategia diseñada y controlada por el gobierno.

No obstante, los elementos que subyacen de todo esto son las relaciones de poder y no la eficiencia económica. Desde este punto de vista, la planificación centralizada es un modo típicamente *despótico* de control y esta situación le representa millones de dólares en pérdidas al sector público, pero no precisamente por el incremento en el consumo, sino por acumular años sin implementar esquemas de mantenimiento y reacondicionamiento de las plantas de distribución de energía eléctrica, de agua, telecomunicaciones o por dejar que la obsolescencia arroje el sector transporte. En muchos de estos casos, la corrupción y el dudoso manejo de los fondos es la causa que mayor peso gana en el análisis.

---

## 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)

Una de las vertientes de la sociología moderna ha comenzado a desarrollar una tesis sobre la *cotidianidad social post-pandemia*. Se ha denominado *la era de repensar el mañana*, donde han confluído profesionales, expertos y ciudadanos en general, para articular los nuevos esquemas de desenvolvimiento en múltiples materias: vivienda y servicios públicos, salud, educación, trabajo, entretenimiento, relacionamiento familiar, entre otras, abriendo paso a nuevos mecanismos de integración entre el ser humano, la sociedad y el Estado.

La electricidad es uno de los temas más comentados, pues el consumo se ha incrementado en más del 40% a nivel mundial. No obstante, en Venezuela, aunque la cuantía aumentó en 27%, no quiere decir que sea por mayor consumo durante el día, sino por la intensidad del consumo en aquellas horas en las que hay suministro energético. Según la información recolectada, el 34% de los usuarios aprovechan dichos periodos para culminar tareas escolares, ejecutar videoconferencias, revisar el correo electrónico, hacer transacciones por la banca en línea, entretenerse, entre otras actividades, que pueden sumar hasta 41 actividades casi simultáneas, dada la incertidumbre de contar con un suministro continuo.

En Venezuela, las regiones más afectadas son la Occidental y la Andina, acumulando para la primera quincena del mes, hasta 125 horas sin suministro de energía eléctrica, es decir, casi el 35% del tiempo sin luz. Según el Observatorio Venezolano de Conflictividad Social (OVCS), 7 de cada 10 venezolanos preferiría que el servicio ajustara su precio, antes de mantener la situación actual, dado que esperarían que un incremento en las tarifas se traduzca en una mejora del suministro.

No obstante, las inversiones en reacondicionamiento o mantenimiento son casi inexistentes, sólo se registran gastos por reparaciones y en muchas oportunidades, los mismos ciudadanos son los que erogan dichos gastos.

Durante esta quincena, se registraron 1192 cortes no-programados en todo el país, con mayor incidencia en Maracaibo, Coro, San Cristóbal, Tovar, Mucuchíes, Barinas, San Juan de los Morros y Upata, sumando casi 60 apagones diarios cada uno.

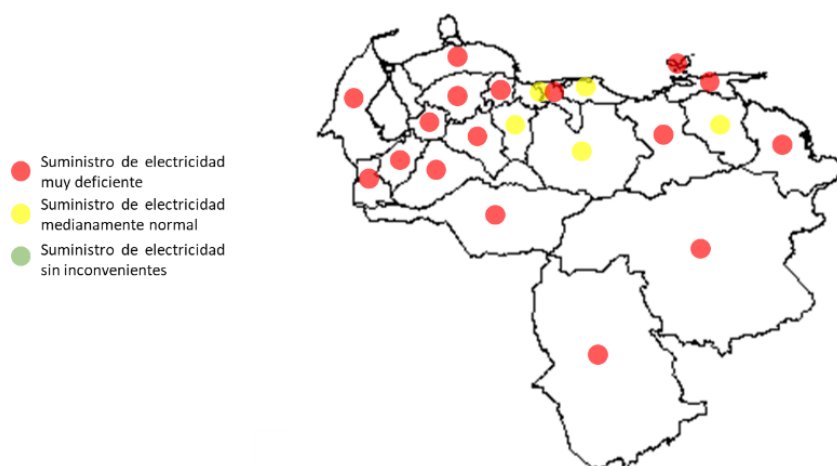
## Servicio de Electricidad (Segunda quincena)

Durante la segunda quincena de junio los resultados siguen siendo poco alentadores en materia de suministro eléctrico. Se reportaron 517 averías a nivel nacional, de las cuales, se conoció que sólo fueron reparadas 132 por su criticidad en las zonas, es decir, sólo el 25%. Las demás son fallas recurrentes que aún no hacen colapsar esos subsistemas motivo por el cual se pueden postergar.

En la localidad de Cúa, en los Valles del Tuy (Estado Miranda), se registró una explosión de un transformador que, según usuarios de la red social Twitter, venía emitiendo chispas desde hace más de 3 meses. El incidente afectó alrededor de 1200 familias, dejándolas sin suministro de energía eléctrica por más de 4 días seguidos. Otra situación similar se presentó en el municipio Mara del Estado Zulia, dejándolos sin electricidad por 5 días y medio.

En el Hatillo, Baruta y Manzanares, de la región capital, se han registrado apagones con periodicidad diaria, poniendo el riesgo el estado de los electrodomésticos y demás equipos con fuente de energía eléctrica. Usuarios de la red social Twitter destacan que los apagones o bajones han dañado monitores, televisores, celulares, computadoras, neveras y aires acondicionados; y aseguran que el principal descontento es que no haya una institución que haga frente para mejorar la situación.

Esta realidad está generando el incremento de los niveles de estrés en la sociedad venezolana, imposibilitando cumplir esa premisa de *repensar el mañana*, en este presente tan incierto como peligroso. A continuación, un mapa de Venezuela, donde se muestran las zonas más afectadas por los constantes apagones, aquellas con suministro relativamente normal (< 1 hora) y las menos afectadas o sin fallas



**Ninguna zona del país posee un suministro de electricidad sin inconvenientes.**

## Servicio de Agua (Primera quincena)

En cuanto al suministro de agua, las estadísticas no mienten, pues según los datos recolectados, sólo el 6,7% de la población posee suministro continuo y de calidad la mayor parte de la semana, no obstante, el 73% asegura que tiene agua del grifo 1 vez por semana y el resto, cada 15 días o más.

En tiempos de Covid-19, cuando recrudecen las cifras de contagiados, se hace imperativo que se cumplan las medidas sanitarias y de desinfección para contener el contagio: *lavarse las manos* y mantenerse en casa siguen siendo las dos principales estrategias para frenar la transmisión del virus. Ambas líneas de acción representan un incremento en el consumo de agua, pero en nuestro país ocurre un fenómeno diferente: ciertamente se ha incrementado el consumo de agua, pero del tipo acumulada o no-corriente; la que solemos acumular en tobos o bidones.

El agua no-corriente es foco de proliferación de bacterias y coliformes que disminuyen su calidad y pueden transmitir enfermedades gastrointestinales o al sistema inmune. De modo que estamos frente a una situación realmente doblemente peligrosa. Las autoridades responsables de la distribución del agua no se abocan a solventar los problemas de cobertura ni continuidad y mucho menos los de calidad. Motivo por el cual, el OVCS ha destacado el incremento en 44% de las protestas clamando por mejoras en el servicio.

Los vecinos de la parroquia El Cementerio, en Caracas, acumulan más de 20 días sin suministro de agua hasta que se las ponen por apenas 6 u 8 horas. Han destacado en la red social Twitter que deben recolectar agua de las antiguas piletas que habían inutilizado por las conexiones de agua en sus casas.

Por su parte, vecinos de Caricuao, La Vega, San Martín, La Candelaria, los Valles del Tuy, Maiquetía y Naguayá (por nombrar algunos) han optado por contratar camiones cisterna para suplir el suministro de agua cuyos precios oscilan entre los USD 150 y USD 300, dependiendo de la zona y capacidad del camión.

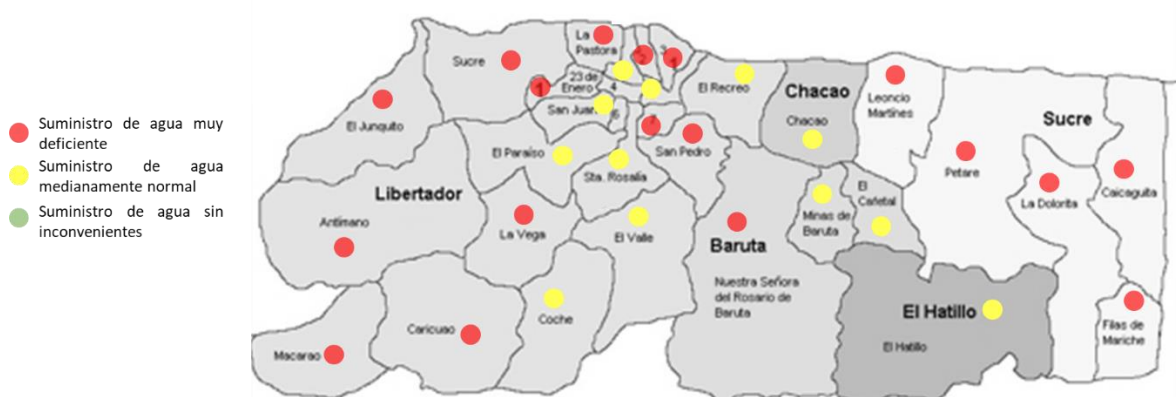
La situación se está tornando insostenible para los ciudadanos, al punto que irrumpen las medidas sanitarias y se aglutinan en largas colas para recolectar agua de piletas o camiones.

## Servicio de Agua (Segunda quincena)

Cuando casi se cumplen los 3 meses de aislamiento social por Covid-19, la situación con el suministro de agua no ha hecho sino empeorar. Según la información recolectada a través de las encuestas en Twitter, el 88% de los venezolanos asegura que preferiría la participación privada en el servicio pues eso podría redundar en mejoras. En las preguntas abiertas, los ciudadanos destacan que están dispuestos a pagar tarifas más altas, siempre que eso se traduzca en incrementos de calidad en el servicio.

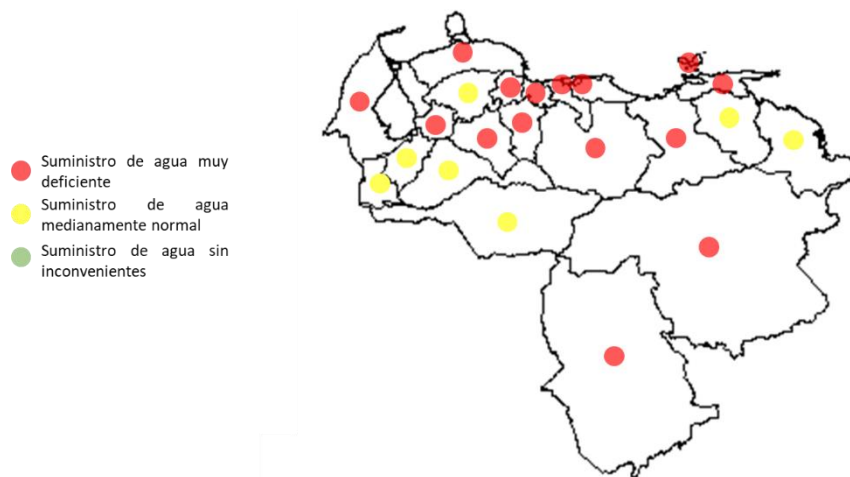
Según un diagnóstico extraído de diversas fuentes, el sistema de distribución de agua requiere, por lo menos, 20 millones de dólares para reacondicionamiento, mantenimiento y mejoras en la infraestructura, no obstante, las tarifas que cobran a los ciudadanos oscila entre los USD 0,09 y USD 2,05 (según la zona y consumo), de manera que los *costos de tratamiento y traslado* no son cubiertos por esas tarifas. Los ciudadanos preferirían pagar más si eso les reporta agua corriente, continua y de calidad; pues la realidad es que el pago real por el agua es mucho mayor, dado que al monto facturado hay que sumarle el costo de los camiones cisternas y los sistemas de purificación, amén del pésimo servicio recibido.

En la segunda quincena del mes, se registraron alrededor de 230 protestas, que rápidamente fueron disipadas por organismos policiales sin respuesta de las autoridades competentes.



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

La parroquia El Cementerio (Caracas) aun permanece sin agua desde la quincena pasada.



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 servicio de transporte público es uno de los focos de contagio por Covid-19, en este sentido, el cierre parcial del Metro de Caracas y las restricciones de transporte superficial a nivel nacional han formado parte de la realidad actual. Las medidas sanitarias en el transporte público implican que las unidades deben operar con pocos usuarios y todos deben llevar el tapabocas. Aunque la medida no se ha cumplido a cabalidad, la mayoría de los transportistas y usuarios han hecho el mejor esfuerzo.

Esta situación ha circunscrito al sector transporte en una especie de paralización que ha impedido la correcta medición del desempeño del servicio. No obstante, según las encuestas en Twitter, los usuarios aseguran que de levantarse la cuarentena en las próximas semanas, el servicio presentará las mismas fallas que antes o más.

En lo que respecta a la situación del combustible, el 70% de los venezolanos asegura que se ha normalizado el suministro dado que la tarifa que se usa es la *Premium*, pues la subsidiada sólo se vio 2 o 3 semanas, a lo sumo.

## Servicio de Transporte (Segunda quincena)

Durante la segunda quincena del mes, el servicio de transporte ha mantenido la misma conducta de la anterior quincena. Tal parece indicar que las medidas sanitarias para frenar la



---

cadena de transmisión por Covid-19 han inmovilizado el sector, generando que aquellos que deben salir por motivos especiales, lo puedan hacer sin mayores contratiempos.

No obstante, la contracción del sector no ha detenido el incremento de las tarifas. A nivel regional, las rutas largas sufrieron un incremento del 50%, mientras que las tarifas suburbanas y locales un aumento de 100%, todos los aumentos de forma independiente a cualquier ente gubernamental.

Los transportistas aseguran que aunque el subsidio al combustible es de 100%, el precio de los bienes y servicios incrementa cada vez más y ellos deben trasladar esos aumentos a las tarifas que pagan los usuarios.

## **Servicio de Telecomunicaciones (Primera quincena)**

En tiempos de Covid-19, las telecomunicaciones han representado la mayor solución para mantener a la sociedad comunicada. En la primera quincena, se registraron más de 2500 denuncias a través de la red social Twitter, alertando sobre averías en telefonía fija y móvil (pública) CANTV y Movilnet. La respuesta de la empresa fue la creación de un canal digital (WhatsApp) para recolectar la información y actuar en consecuencia. Según los usuarios, los tiempos de respuesta son relativamente rápidos y las soluciones acordes a las solicitudes. No obstante, la brecha es aún muy amplia.

La red ABA de internet posee uno de los anchos de banda más inestables de toda Latinoamérica, pudiendo compararse con el de países atrasados tecnológicamente. Los usuarios reportan fallas de conectividad, ralentizaciones de transmisión y averías en las conexiones de llamadas (Voz).

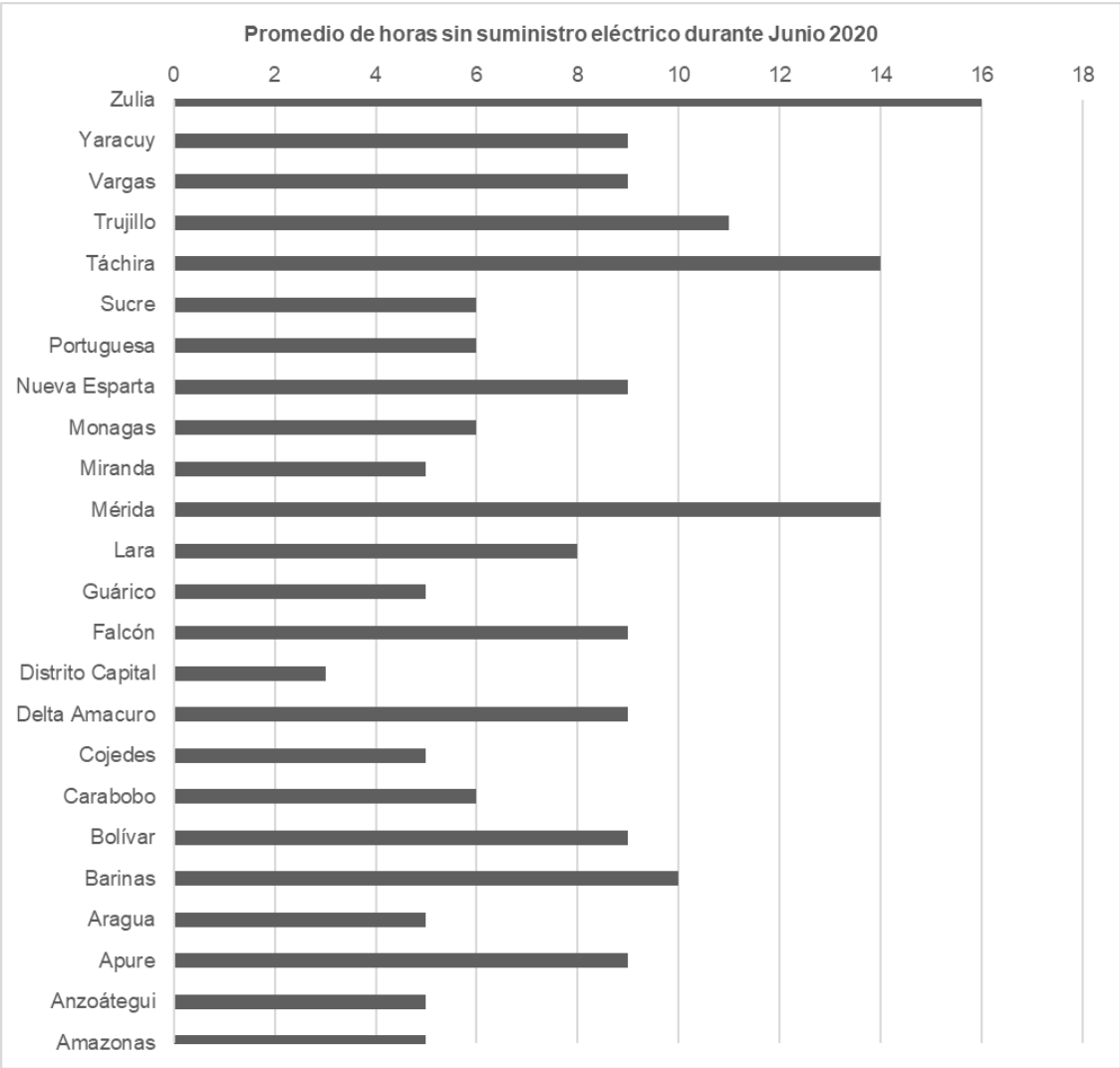
En la red social Twitter, los usuarios han reportado incrementos en las tarifas de más de 200% y consideran que si el servicio mejora pueden estar más dispuestos a pagar más. Según una encuesta distribuida a través de Twitter, el 9% de la población no ha tenido internet desde el mes de marzo, 43% ha reportado 2 o más fallas en el día, pero de resolución rápida y el resto (48%) tiene intermitencia 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.

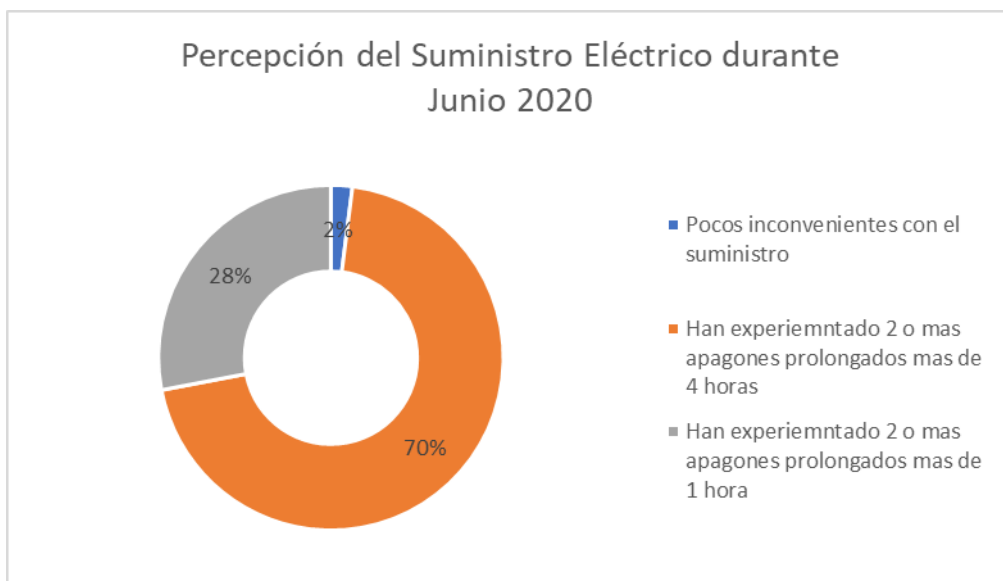
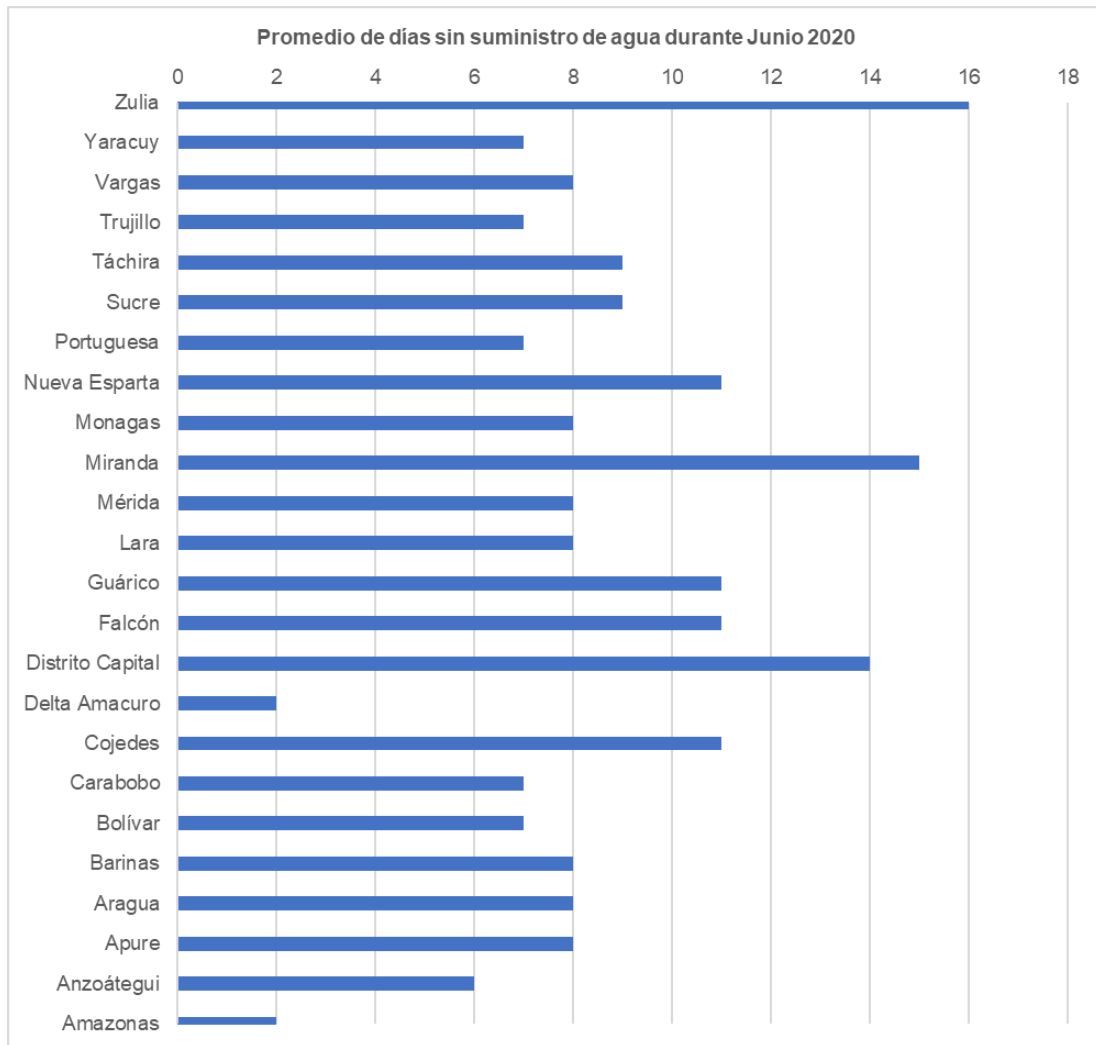
## **Servicio de Telecomunicaciones (Segunda quincena)**

El servicio de Telecomunicaciones ha tenido 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.

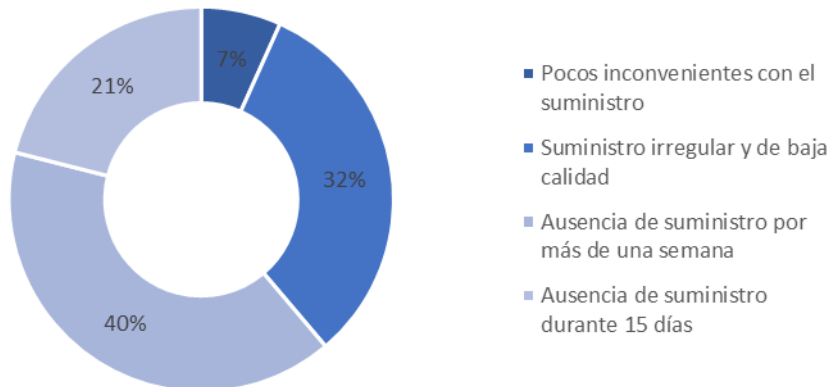
Las operadoras de Telefonía privadas (Movistar y Digitel) han reportado fallas en sus servicios sobre todo en la cobertura, respecto al internet tienen un desempeño medianamente estable pero dado que este se vincula con la señal o cobertura suele presentar fallas, sobre todo en horas de la tarde, debido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

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

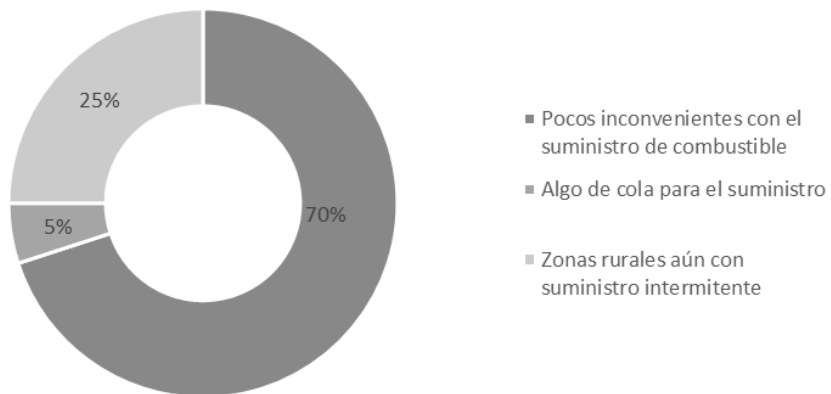




### Percepción del Suministro de Agua Junio 2020



### Percepción del Suministro de Combustible durante mayo 2020



### Percepción del Servicio de Telecomunicaciones (en General) durante Junio 2020

