

OPINIÓN

Las lecciones del caso Essal-Osorno y la débil regulación de las empresas sanitarias

por [Ronald Fischer](#) 13 septiembre, 2019

No es fácil determinar la razón para la debilidad regulatoria. Una explicación potencial puede estar en el doble rol de regulador y de promotor de inversiones. En sectores como el eléctrico o el financiero, la institucionalidad fiscalizadora y sancionadora está separada de otras responsabilidades, como el desarrollo del sector o las políticas de largo plazo. Esa concentración en un objetivo único las hace más efectivas.

El extenso corte de agua en Osorno y las deficiencias que reveló en la empresa sanitaria Essal, muestran que la regulación de las empresas sanitarias tiene serias debilidades. La duración de la falla, que no se debió a causas externas, fue tan larga que escapó a todos los estándares. Si bien es posible que después de un terremoto o un desastre similar haya cortes de servicio, existe una causa externa que lo explica. En este caso, fue un error de procedimiento cuyos efectos fueron amplificados por la debilidad de la respuesta de la empresa ante la contingencia.

Hay muchos síntomas que muestran que, incluso antes del caso Essal, las concesionarias no respetaban al regulador. Las cifras de pérdidas de agua en el sistema de distribución son excesivas en un contexto en que las fuentes de dicho recurso escasean. Incluso en el norte del país, no llega a los hogares el 30% del agua que se potabiliza (aunque esta cifra también incluye el robo de la misma). La causa es la poca inversión en mantenimiento de la red. El estándar de la OCDE es de menos de 20% de agua no facturada, y el estándar que usa la SISS es de un 15%, el que está lejos de cumplirse.

Segundo, han sido comunes, sobre todo en Essal, los derrames de aguas sin tratamiento, o con tratamientos incompletos, hacia lagos como el Llanquihue o esteros. Es posible que estos derrames sean aún más usuales, pues el sistema depende del autorreporte de las fallas, y esto no siempre ocurre. Se debe recordar que los clientes de las sanitarias pagan para que los efluentes sean tratados y no hacerlo correctamente es tan poco aceptable como proveer agua no potable.

La SISS debe ser más proactiva, creando escenarios de contingencias potenciales y exigiendo que las empresas puedan responder ante ellas. Sin una SISS empoderada y con más recursos para poder imponerse frente a las compañías, es posible que escenarios como el que se dio en Osorno vuelvan a repetirse.

Tercero, la auditoría realizada por la SISS a Essal en 2018 detectó procesos no estandarizados, realizados a “ojímetro” por el operador, falta de equipamiento, ausencia de personal capacitado, equipamiento anticuado y otras deficiencias en la empresa. Frente a las fallas detectadas por esa auditoría y que debían ser subsanadas en el corto plazo, la firma no había hecho nada para resolverlas cuando ocurrieron los problemas de Osorno. Todos estos aspectos describen una institucionalidad regulatoria sobrepasada.

No es fácil determinar la razón para la debilidad regulatoria. En el papel, posee las atribuciones de otros órganos reguladores: una posibilidad amplia de fiscalizar y la de interpretar la normativa. Una explicación potencial puede estar en el doble rol de regulador y de promotor de inversiones. En sectores como el eléctrico o el financiero, la

institucionalidad fiscalizadora y sancionadora está separada de otras responsabilidades, como el desarrollo del sector o las políticas de largo plazo. Esa concentración en un objetivo único las hace más efectivas.

Es además un fiscalizador con pocos recursos y para sancionar dispone de un esquema de multas con un tope máximo bajo. La multa máxima puede ser un monto elevado para una cooperativa sanitaria rural, pero es irrisoria para las sanitarias que sirven a las grandes ciudades. La alternativa es cancelar la concesión, algo que es apropiado solo en el caso de faltas gravísimas y reiteradas. Es una medida diseñada para casos en que la empresa es incapaz, y no para uno en que la empresa es contumaz.

Además, las compañías disputan las multas y terminan pagando menos y mucho tiempo después de la falta, con lo que su efecto disuasivo se desvanece. Se necesita disponer de un abanico más grande de multas, y que estas sean consignadas, es decir, que la firma las pague y luego dispute si son válidas o no, para que el efecto disuasivo sea inmediato.

La SISS debe ser más proactiva, creando escenarios de contingencias potenciales y exigiendo que las empresas puedan responder ante ellas. Sin una SISS empoderada y con más recursos para poder imponerse frente a las compañías, es posible que escenarios como el que se dio en Osorno vuelvan a repetirse.