

Más de 528.000 deudores de dos o más meses, a nivel nacional:

# Pérdida de cultura de pago lleva a que morosidad de cuentas del agua supere en 50% niveles prepandemia

Dos tercios de los impagos sobrepasan los seis meses. Sanitarias impulsan convenios y retornan los cortes de suministro.

MARCO GUTIÉRREZ V.

La reanudación de las políticas de cobranza y de los cortes de suministro de parte de las empresas sanitarias, por las facturas impagas de sus clientes tras la pandemia, ha sido insuficiente para que los niveles de morosidad regresen a las cifras previas a la crisis sanitaria.

El deterioro económico que sufrieron las familias tras los efectos económicos del covid-19 —como mayor desempleo e inflación—, junto con la “pérdida de la cultura de pago” en este sector, explican la alta cifra de deudores, dicen en la industria.

Según cifras de la Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS), solicitadas por “El Mercurio”, a fines de 2019, antes de la pandemia, la cantidad de clientes morosos por cuentas impagas de 61 días o más llegaba a 347.398. Luego, a mediados de 2022, se registraron casi 637.000 deudores morosos y ahora, a julio de este año, la cifra

es levemente superior a los 528.000 (ver infografía).

Así, la cifra actual de morosos es aproximadamente 50% superior a la previa al desarrollo de la pandemia en Chile. El porcentaje de clientes con dos o más boletas pendientes, respecto del total, está hoy en cerca del 9%, rango alrededor del cual se ha movido en los últimos dos años. Antes de la pandemia era el 6% y el *peak* poscovid superó el 12%.

En valor, la cifra de morosidad es de \$254.252 millones —unos US\$ 272 millones—, monto superior a los \$250.655 millones de fines de 2023.

## Factores

En la SISS señalan que las empresas sanitarias han reanudado prácticas de cobranza y la posibilidad de cortar el suministro, además de reforzar opciones de repactación, con acciones como condonación de intereses o aumento en número de cuotas, entre otros. “Todas esas medidas

han permitido reducir la morosidad desde el máximo observado durante la pandemia. Pero puede haber más factores, asociados por ejemplo a un escenario económico complejo y eventualmente a cambios en el comportamiento de pago de algunos usuarios”, indicó la superintendencia. Agregó que el 67% de los morosos está en el tramo de 180 días —seis meses— y más.

En la sanitaria Esvál —que operan en la Región de Valparaíso— indicaron que “las razones de la morosidad son múltiples. Durante la pandemia se perdió parte de la cultura de pago, pero también influye la situación económica actual de muchas familias”. El 13% de los clientes de esta empresa tiene una deuda de más de 61 días.

Essbio —que entrega servicios en las regiones de O’Higgins, Nuble y Biobío— señaló que el universo de deudores representa el 6,2% del total. El 49% se concentra en impagos mayores a 360 días. La firma ha

reducido la morosidad desde los *peaks* en pandemia. Comentó que los casos que se mantienen están asociados a usuarios de “segmentos sociales carenciados, para los cuales hemos desarrollado planes especiales”.

En Aguas Andinas, la mayor sanitaria del país, explicaron que el 7,5% del total de clientes tiene deudas de más de dos meses. “Estamos conscientes de la dificultad de algunas familias para regularizar sus cuentas y nuestro compromiso es que nadie se quede sin un derecho humano tan importante como es el acceso al agua potable y saneamiento por no poder pagarla. Para ello, contamos con múltiples herramientas orientadas a la necesidad de cada cliente”, afirmó.

Aguas Andinas sostuvo que si bien se encuentra habilitada para suspender el suministro por deuda, eso corresponde a “una medida extrema, ya que nuestra prioridad es entregar varias opciones de regularización”.

Las empresas coincidieron en que suspender el servicio es la última opción. Sin embargo, la SISS aseguró que las “sanitarias durante 2023 y lo que va del pre-

## Cientes morosos por empresa

Deudas de 61 o más días.	Diciembre de 2019	Junio de 2020	Junio de 2022	Julio de 2024
Aguas del Altiplano	10.798	24.010	16.556	14.798
Aguas Antofagasta	8.778	22.169	13.456	8.077
Nueva Atacama	9.431	14.748	10.518	7.921
Aguas del Valle	20.488	30.825	42.799	35.001
Esvál	48.161	73.569	106.866	89.134
Aguas Andinas	115.011	235.162	214.393	200.876
Aguas Cordillera	5.303	11.593	13.148	8.625
Aguas Manquehue	401	724	860	663
Smapa	15.564	28.788	32.936	22.741
Sacyr Agua Chacabuco	3.090	6.125	6.891	3.890
Sacyr Agua Lampa	605	1.224	1.316	790
Sacyr Agua Santiago	286	488	600	173
Essbio	46.807	76.760	76.780	55.749
Nuevosur	15.540	26.470	28.345	19.639
Aguas Araucanía	14.572	30.268	22.784	18.456
Suralis	17.880	26.369	30.371	24.824
Aguas Décima	3.295	8.411	5.792	3.607
Aguas Patagonia de Aysén	1.189	2.712	2.194	1.252
Aguas Magallanes	2.449	5.579	3.386	2.935
Aguas San Pedro	1.734	2.900	3.440	2.840
Essi	6.016	6.155	4.411	6.587
<b>Total</b>	<b>347.398</b>	<b>635.049</b>	<b>637.842</b>	<b>528.578</b>

Fuente: SISS

EL MERCURIO

sente año, han efectuado acciones de corte de suministro en un nivel tal, que se va asimilando a los cortes ejecutados en el período prepandémico”.

## Qué espera el rubro

Las compañías esperan que, en algún momento, la morosi-

dad baje a medida que los deudores se acojan a los diversos convenios disponibles.

La SISS, en tanto, señaló que “estamos conscientes que la realidad mundial y del país ha impedido avanzar de manera más rápida en esta recuperación de niveles producto del complejo escenario económico”.