

**APUNTES PARA EL
«CUESTIONARIO PARA ACTORES NO ESTATALES –
INFORME PARA EL 48° PERIODO DE SESIONES DEL CONSEJO DE
DERECHOS HUMANOS (2021) SOBRE LA PLANIFICACIÓN Y VISIÓN
INFORME PARA EL 76° PERIODO DE SESIONES DE LA ASAMBLEA
GENERAL DE LAS NACIONES UNIDAS (2021) SOBRE LA
MERCANTILIZACIÓN DEL AGUA»**

**Respuestas de Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue,
principales concesionarias de los servicios de agua potable y saneamiento de la
ciudad de Santiago de Chile**

I. COVID-19 Y LOS DERECHOS HUMANOS AL AGUA Y AL SANEAMIENTO

1. En el contexto de la pandemia de la COVID-19 y de las estrategias de protección y recuperación en los países en los que trabaja su organización ¿qué medidas se han puesto en marcha, por los gobiernos y operadores, públicos o privados, para asegurar que toda la población tenga un acceso adecuado y suficiente a los servicios de agua, saneamiento e higiene?

Antes de dar inicio a las respuestas, es necesario señalar que este cuestionario es contestado por Aguas Andinas, empresa concesionaria de los servicios de agua potable y saneamiento en gran parte de la ciudad de Santiago de Chile, la que incluye también las concesionarias Aguas Cordillera y Aguas Manquehue, por lo que todo lo que se diga por Aguas Andinas, también debe considerarse como respuestas de las otras dos sanitarias mencionadas.

Respondiendo derechamente la primera pregunta, como consecuencia de la pandemia, en Chile se dictó una ley (número 21.249 modificada por la ley 21.301) para ir en ayuda de las familias que han perdido o han visto reducidos sus ingresos a causa de los estragos del Covid-19. Esa ley prohíbe a las empresas proveedoras de servicios de agua potable y saneamiento, desde el 18 de marzo de 2020, cortar el suministro por no pago a un amplio espectro de clientes: el 60% de la población más vulnerable, adultos mayores, desempleados y todo aquel que pueda declarar o acreditar problemas para pagar sus consumos.

Sin perjuicio de esa ley, las empresas prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento urbano en Chile, agrupadas en la asociación gremial ANDESS (Asociación Nacional de Empresas del Sector Sanitario), voluntariamente acordaron aplicar a sus clientes con anterioridad lo mismo que posteriormente recogió la ley comentada. Sin perjuicio que la continuidad y calidad de los servicios es

una obligación legal de los prestadores, las concesionarias han programado sus actividades y equipos operativos, como por ejemplo con aislamientos por turno en las plantas de producción de agua potable, de tal manera de proteger a sus trabajadores y garantizar la continuidad del servicio durante todo el periodo que ha durado la pandemia.

El sector sanitario urbano chileno consciente del impacto de la pandemia, tanto en la vida diaria como en los ingresos de las personas, desde el inicio de la pandemia en marzo 2020 se adoptaron proactivamente medidas para ir en apoyo de los clientes vulnerables. Nuestro compromiso es que nadie se enfrentará a esta crisis sin agua por no poder pagarla. La crisis afecta a todo el país y debemos enfrentarla juntos. Los beneficios para los clientes vulnerables durante este Estado de Catástrofe son:

- Se ha suspendido el corte de servicio por mora en el pago de las boletas.*
- Se repuso el suministro de los casos con suministro suspendido previo a marzo 2020, tan solo con la solicitud del cliente, de forma excepcional sin regularizar la deuda.*
- Los saldos impagos que se originen en consumos originados durante la vigencia del Estado de Catástrofe serán prorrateados en hasta 36 meses, a partir del fin del Estado de Catástrofe, sin multas ni intereses. Además, con la opción de incluir un monto de alrededor de 200 dólares adicionales de deuda generada de forma previa a marzo 2020*
- Este plan estará disponible para clientes que componen el 60% de hogares más vulnerables, según el Registro Social de Hogares.*
- Adultos mayores.*
- Estar percibiendo el seguro de desempleo.*
- Los que hayan perdido o congelado su relación laboral.*
- Trabajadores independientes o informales que mediante una declaración jurada simple expresen que han sido afectados por una disminución significativa de sus ingresos.*
- Hospitales y centros de salud.*
- Cárceles y recintos penitenciarios.*
- Hogares de menores en riesgo social, abandono o compromiso delictual.*
- Hogares y establecimientos de larga estadía de adultos mayores.*
- Bomberos.*
- Organizaciones sin fines de lucro.*
- Microempresas.*

Las compañías habilitaron esta opción en sus respectivas páginas web, y entregando atención a través de sus call-centers. Adicionalmente, para efectos de atender requerimientos y dudas y facilitar el

contacto con sus clientes, las compañías habilitarán un teléfono de atención gratuito.

Además, en Chile, cuenta con una ley de subsidio al pago del servicio de agua potable. Este subsidio está dirigido a aquellas personas u hogares que destinan el 5% y más de los ingresos promedio mensuales de su grupo familiar para el pago del servicio por consumo de agua potable y alcantarillado de aguas servidas

Por último, el sector sanitario urbano en Chile, nuevamente se autorregula y con la finalidad que nadie quede privado de acceder al servicio de agua potable por imposibilidad de pagarlo, aumentó el plazo de suspensión de cortes por deuda hasta fines de noviembre 2021, más allá del plazo fijado por la ley.

1.1. En el caso de que los servicios de agua y saneamiento sean gestionados por operadores privados y estos no puedan cumplir las exigencias derivadas de la COVID 19 ¿qué medidas específicas se han llevado a cabo para asegurar que la población cuenta con un acceso adecuado a los servicios e instalaciones de agua, saneamiento e higiene?

Esa situación no se ha dado en el sector urbano concesionado, que es el territorio operacional en que operan las empresas agrupadas en ANDESS. Los usuarios tienen garantizado la continuidad y calidad del abastecimiento de agua potable y saneamiento por obligación legal para los prestadores, de lo contrario la sanción es la caducidad de concesión.

El Ministro de Obras Públicas, Alfredo Moreno, exponiendo en la sesión del 17 de marzo de 2021 de la Comisión de Recursos Hídricos de la Cámara de Diputados señaló que en ninguna ciudad de Chile ha habido racionamiento ni cortes de agua.

No consta que haya habido problemas con operadores privados que no hayan sido capaces de cumplir las exigencias como consecuencia de la COVID 19.

1.2. En el caso de los servicios de agua y saneamiento sean administrados por gobiernos locales y municipales (regionales) o bajo gestión comunitaria, y se planteen dificultades para cumplir las exigencias derivadas de la COVID 19 ¿qué medidas específicas se ha llevado a cabo desde el gobierno central para asegurar que la población cuente con un acceso adecuado a los servicios e instalaciones de agua, saneamiento e higiene?

En términos general en Chile se cuenta con la ley 21.249 comentada anteriormente, que prohíbe el corte del suministro de agua potable y saneamiento durante esta situación sanitaria.

En Chile, la gran mayoría de los sectores urbanos son abastecidos por prestadores privados que tienen una concesión otorgada por el Estado para hacerlo, para lo cual tienen la obligación de garantizar la continuidad y la calidad de los servicios a un precio fijado previamente por la Autoridad. El sector rural en general es gestionado por las propias comunidades con la ayuda técnica y económica, en la mayoría de los casos, por el Estado.

De esa manera, en el sector rural es el Estado el llamado a garantizar el abastecimiento de la población, sobre todo después de varios fallos de la Corte Suprema que ordena a la administración pública a disponer los recursos y a realizar las gestiones necesarias para abastecer de 100 litros día a las personas que no cuentan con un sistema regular de agua potable.

Tampoco se tiene conocimiento de que haya habido operadores públicos ni comunitarios que no hayan podido hacer frente a los retos planteados por la COVID 19.

2. En los países donde su organización trabaja, ¿qué medidas temporales, de carácter político o legislativo, han sido implementadas en el contexto de la COVID-19 (incluyendo el estado de emergencia, leyes de emergencia o moratorias) para prohibir cortes de agua para aquellos que no son capaces de pagar las tarifas establecidas por estar en situación de pobreza y vulnerabilidad?

Como se señaló anteriormente, en Chile se dictó una ley para ir en ayuda de las familias que han perdido o han visto reducidos sus ingresos a causa de los estragos del Covid-19. Esa ley prohíbe a las empresas proveedoras de servicios de agua potable y saneamiento, desde el 18 de marzo de 2020, cortar el suministro por no pago a un amplio espectro de clientes: el 60% de la población más vulnerable, adultos mayores, desempleados, todo aquel que pueda declarar o acreditar problemas para pagar sus consumos y otras instituciones según se señaló anteriormente. Además, se ordena prorratear el pago de las deudas por consumo hasta en 36 cuotas una vez finalizada la condición sanitaria.

Sin perjuicio de esa ley, las empresas prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento urbano, agrupadas en la asociación gremial ANDESS (Asociación Nacional de Empresas del Sector Sanitario), voluntariamente acordaron aplicar a sus clientes con anterioridad lo mismo que posteriormente recogió la ley comentada.

Además, en Chile se está, desde principio del año 2020, en estado de catástrofe por calamidad pública por la pandemia, lo que permite a la autoridad decretar medidas sanitarias para la población y disponer de recursos para enfrentar la pandemia, además de otras leyes que han permitido la entrega de dinero, ayuda y asistencia a los más afectados y a los desempleados.

2.1. ¿Qué medidas se han tomado, ya sea por operadores públicos o privados, para asegurar la asequibilidad de los servicios de agua para aquellos que no pueden costear el precio de las facturas por razones más allá de su control, incluyendo el desempleo y la pobreza, los cuáles han incrementado como consecuencia de la pandemia de la COVID-19?

Como se señaló anteriormente, en Chile se dictó una ley para ir en ayuda de las familias que han perdido o han visto reducidos sus ingresos a causa de los estragos del Co-vid-19. Esa ley prohíbe a las empresas proveedoras de servicios de agua potable y saneamiento, desde el 18 de marzo de 2020, cortar el suministro por no pago a un amplio espectro de clientes: el 60% de la población más vulnerable, adultos mayores, desempleados y todo aquel que pueda declarar o acreditar problemas para pagar sus consumos. Además, se ordena prorratear el pago de las deudas por consumo hasta en 36 cuotas una vez terminado el período especial fijado en la ley y los usuarios siempre tienen la posibilidad de suscribir convenios de pago por plazos superiores.

Sin perjuicio de esa ley, las empresas prestadoras de servicios de agua potable y saneamiento urbano, agrupadas en la asociación gremial ANDESS (Asociación Nacional de Empresas del Sector Sanitario), voluntariamente acordaron aplicar a sus clientes con anterioridad lo mismo que posteriormente recogió la ley comentada.

Además, en Chile en forma permanente un 13% de los clientes recibe un subsidio estatal para pagar su cuenta. Hoy son más de 700 mil hogares los que reciben un subsidio por parte del Estado, de las cuales 32.000 familias reciben el subsidio estatal por el 100% de su cuenta mensual, con tope de 15 m3.

Más allá de las medidas puntuales tomadas por la pandemia, Aguas Andinas cuenta con opciones flexibles en su política de crédito, donde los clientes pueden acceder al convenio social “Aguas Andinas Te Da la Mano”, que consiste en un plan de pago de 24 cuotas fijas de \$2.500 (3,33 dólares), sin intereses, que al cumplir con el pago íntegro del acuerdo la deuda no amortizada del convenio es descontada. Este convenio está definido para familias del 40% más vulnerable y con una cantidad de facturaciones impagas de ocho o más saldos.

Asimismo, para familias que pertenecen al 40% más vulnerables y además cuentan con una situación social más precaria, certificada por un informe social emitido por la respectiva Municipalidad, el cliente puede acceder al “Convenio Avanza Contigo”, donde el municipio paga por única vez \$60.000 (80 dólares) y la deuda remanente es rebajada mediante un descuento.

2.2. En el contexto de la pandemia, ¿se respetó la seguridad y la libertad de los defensores de los derechos humanos al agua y al saneamiento durante protestas contra las desconexiones de servicios y movimientos en defensa del acceso y la calidad del agua?

En el sector urbano en Chile, no se ha desconectado a ningún cliente y en el sector rural no tenemos conocimiento que haya sucedido. Todos los usuarios cuentan con abastecimiento con continuidad y calidad para cubrir sus necesidades, de tal manera que se ha respetado y se seguirá respetando el acceso al agua potable con calidad.

En el caso de los sectores rurales que no cuentan con un sistema regular de agua potable, ha sido la Corte Suprema la que le ha ordenado al Poder Ejecutivo hacerse cargo del abastecimiento con la destinación de recursos para garantizar 100 litros día por persona, independientemente de la pandemia que estamos viviendo.

El supuesto de hecho no se ha dado. No consta que haya habido manifestaciones por cortes de agua ni protestas en este sentido.

3. ¿Cuáles son las vulnerabilidades exacerbadas por la COVID 19 que afectan negativamente al acceso de las personas al agua, el saneamiento de la higiene (WASH)? ¿Qué medidas y pasos se han tomado para identificar y aliviar la situación de aquellos individuos y grupos en mayor situación de vulnerabilidad? ¿Puede proporcionar casos, estadísticas o ejemplos específicos? En particular:

En el sector urbano en Chile, todos los usuarios tienen y han tenido acceso al agua potable y al saneamiento en cantidad y calidad suficientes para enfrentar la pandemia, en condiciones que se prohíbe el corte de los servicios por no pago, de tal manera que los sectores más vulnerables están protegidos por el acuerdo voluntario de las empresas prestadoras y por la posterior dictación de una ley.

En el sector rural sin sistemas regulares de abastecimiento, el Estado está obligado a entregar 100 litros por persona y día según recientes fallos de la Corte Suprema de Justicia.

3.1. ¿Cuáles son los retos específicos a los que se enfrentan la población que vive en las zonas rurales y la población que dependen de servicios comunitarios de agua y saneamiento? ¿Cómo se han abordado estos retos?

En Chile la Asociación Nacional de Empresas del Sector Sanitario (ANDESS) atiende al sector urbano, siendo el Estado el responsable de atender al sector rural, ya sea directamente o a través de los servicios comunitarios mediante la entrega de recursos y asesoría técnica. En Chile hace poco tiempo se dictó la ley de Servicios Sanitarios Rurales que entrega mayores facultades y obligaciones al Estado para abordar los desafíos del abastecimiento en el sector rural. El desafío para ese sector es invertir más recursos para nuevas fuentes de agua, obras hidráulicas, capacitación y mejor gestión de los sistemas administrados directamente por la administración pública y para los sistemas comunitarios, de tal manera de aumentar la cobertura y calidad de los servicios en zonas rurales.

3.2. ¿Cuáles son los retos específicos a los que se enfrenta la población que vive en zonas con estrés hídrico y/o regiones semiáridas?

Sin duda alguna que la falta de inversiones para una debida gestión de las aguas. En Chile, el sector concesionado urbano de los servicios de agua potable y saneamiento invierte importantes recursos para hacer frente al cambio climático y la prolongada sequía, de tal manera de garantizar el abastecimiento de la población. De hecho, en más de 11 años de prolongada sequía, nunca se ha interrumpido o se ha racionalizado el agua en las ciudades de Chile por falta del recurso hídrico.

En el sector de las empresas concesionarias del sector urbano, las inversiones han crecido casi 7 veces los últimos 30 años, de 70 millones de dólares en la década de 1980 a 469 millones de dólares en la década de 2010. La inversión estimada para el sector urbano por parte de las empresas concesionarias se proyecta en 7.456 millones de dólares, de los cuales el 60% corresponden a agua potable y recolección de aguas servidas, el 31% a depuración de las aguas servidas y un 9% a otras inversiones. Para el mismo sector, las inversiones proyectadas al año 2040 se estiman en 10.160 millones de dólares, correspondiendo el 52% a agua potable (56% calidad de servicio, 31% mayor oferta de agua y 13% resiliencia) y el

48% a recolección y tratamiento de aguas servidas (44% calidad de servicio, 31% reúso del agua y 25% nuevos tratamientos).

El sector busca aumentar la oferta con nuevas fuentes y mayor eficiencia en el uso. También busca gestionar la demanda con incentivos al consumo responsable.

Para los servicios sanitarios el cambio climático se expresa en menor disponibilidad de agua, deterioro de la calidad de las fuentes y mayor frecuencia de eventos naturales que afectan las operaciones. Dar mayor resiliencia a las operaciones requiere la construcción de obras de seguridad, y para esos efectos, las empresas concesionarias del sector urbano en los últimos tres años han destinado la cantidad de 421,3 millones de dólares a asegurar la producción de agua potable frente al cambio climático.

Los retos específicos de los operadores para hacer frente a la escasez del recurso deben estar orientados a la búsqueda de fuentes alternativas, como el uso de agua regenerada, la desalación y obras de seguridad ante eventos producto del cambio climático, como las turbiedades de los ríos que impiden producir agua potable. Esas obras de seguridad permiten tener una cierta autonomía para la producción y abastecimiento de agua potable a la población.

En el caso de la ciudad de Santiago de Chile, el operador Aguas Andinas mantuvo la intensidad en sus inversiones durante el año 2020, ejecutando proyectos que llegaron a los 166 millones de dólares. Entre ellos figuran la entrada en operación de los Mega Estanques de Pirque, infraestructura que permitió aumentar la autonomía en el suministro de agua potable de 11 a 34 horas frente a los efectos del cambio climático y, a la vez, superar el fenómeno “río atmosférico” que afectó a la Región Metropolitana de Santiago con derrumbes y aluviones en enero y febrero pasado de 2021, sin afectaciones a los usuarios.

Adicionalmente, se suman la modernización y ampliación de las plantas de producción de agua potable Padre Hurtado y Quilicura, la renovación de redes de agua potable y servidas y las obras de perforación de los 13 nuevos pozos de Cerro Negro- Lo Mena para extraer 1.500 litros por segundo que se encuentran en plena construcción y que servirán de respaldo al abastecimiento de la zona sur de la ciudad de Santiago. El listado de proyectos considera también el ambicioso plan de Eficiencia Hidráulica que se ha ejecutado en la red de agua potable y el nuevo Centro de Control Operativo para el monitoreo permanente de las redes.

Además, Aguas Andinas comprometió nuevas obras, las que resultan fundamentales para abordar los impactos del cambio climático, las que serán incorporadas en el Plan de Desarrollo actualizado, destacando el reúso de aguas regeneradas y nuevas inversiones para hacer un uso más eficiente en la red.

Adicionalmente, se suman proyectos para enfrentar episodios de turbiedad extrema que permitan llegar al menos a las 48 horas de autonomía en el abastecimiento de agua potable.

También hay retos concretos en determinados sectores, como la agricultura, que debe adaptarse a las circunstancias actuales y al cambio climático, siendo más eficiente en el uso del agua.

Por otra parte, es necesario adoptar por la población una cultura de consumo responsable, como complemento a los esfuerzos que realizan los prestadores privados y en Estado ante la prolongada sequía que sufre Chile y los efectos del cambio climático.

Los principales retos en las zonas de estrés hídrico son responsabilidad de las Autoridades Públicas. El hecho de que la población no sufra directamente las consecuencias del estrés hídrico no significa que el Estado no deba hacer algo. Todo lo contrario, es necesario que el Estado adopte medidas decididas frente a los retos que plantea el cambio climático.

3.3. *¿Cuáles son los retos específicos a los que se enfrenta la población que vive en campos de refugiados, en las comunidades de acogida que absorben a refugiados y solicitantes de asilo o desplazados forzosos, en los barrios marginales y en los asentamientos informales de las zonas urbanas y periurbanas? ¿Los trabajadores temporeros?*

Los retos son el abastecimiento seguro y de calidad del agua potable y el servicio de saneamiento, especialmente es esta época de pandemia. En los sectores no concesionados, es el Estado el que debe proveer y garantizar esos servicios, especialmente después de los fallos de la Corte Suprema que obliga a la administración pública a proveer de 100 litros día por persona en aquellos lugares sin abastecimiento regular.

Aguas Andinas suscribió un acuerdo con la Fundación Techo CHILE. El acuerdo entre la principal sanitaria del país y la fundación viene a consolidar el trabajo iniciado en 2020 cuando se llevó a cabo la campaña #ChileComparteAgua, mejorando la infraestructura para almacenamiento de agua en campamentos de distintas

comunas de Santiago. De este modo, esta extensión permitirá construir arranques y uniones domiciliarias para familias que no pueden costear estas obras y, así, conectarlas a la red de distribución de agua potable.

En el marco del plan de Reconstrucción Verde y Social que realiza Aguas Andinas para apoyar a las comunidades más vulnerables e impulsar su desarrollo, se firmó un convenio para impulsar el proyecto "Fondo para el Subsidio de Arranques y/o Uniones Domiciliarias".

La iniciativa financiará arranques sociales de agua potable y/o uniones domiciliarias de aguas servidas en viviendas que no cuenten con esta infraestructura y que no pueden costear su construcción.

A través de una identificación de casos críticos, los cuales son evaluados individualmente, con la mirada experta de la fundación - TECHO Chile se entrega un informe con los resultados de dicha evaluación y justificación en caso de ser adjudicados o rechazados.

Esta instancia, viene a consolidar un trabajo que se inició en 2020 en el marco de la campaña #ChileComparteAgua, el cual tuvo por objetivo de construir 87 torres de almacenamiento de agua potable para abastecer a campamentos de distintas comunas de la Región Metropolitana de Santiago durante los meses más complejos de la pandemia por Covid-19.

En tanto, el trabajo en conjunto realizado por TECHO y Aguas Andinas en 2020 permitió beneficiar a casi 3 mil personas gracias al desafío #ChileComparteAgua, el que ayudó a 600 familias de campamentos de distintas comunas de Santiago.

3.4. Además de los grupos mencionados que han sido identificados como brechas en la investigación del Relator Especial hasta el momento, ¿a qué otros grupos y población se debe dar prioridad debido al aumento de la vulnerabilidad que ha creado la COVID19?

Los grupos más vulnerables en el sector urbano concesionado en Chile están cubiertos con la decisión voluntaria de las empresas prestadoras en cuanto a no cortar el suministro en esta época de pandemia, lo que con posterioridad fue reafirmado con la dictación de una ley en ese mismo sentido. Eso es sin perjuicio de los subsidios que ese grupo de la población recibe del Estado para el pago

de sus cuentas. Sin embargo, como consecuencia de la pandemia y la situación económica que se ha visto deteriorada se han formado tomas ilegales de terrenos donde se han asentado campamentos de personas vulnerable, especialmente inmigrantes. Estas situaciones irregulares deben ser abordadas por el Estado, buscando una solución para su abastecimiento de agua potable y el saneamiento de esos sectores para evitar los efectos de la pandemia y otras enfermedades.

Políticas públicas

4. En los países donde su organización trabaja, ¿qué medidas se han tomado a través de políticas públicas, y otras leyes centradas en aumentar la resiliencia y sostenibilidad ("Building Back/Forward Better") para hacer frente al incremento de las vulnerabilidades que afectan a individuos y grupos por la pandemia?

En Chile se está terminando de tramitar en el Congreso Nacional la reforma al Código de Aguas, la que busca un uso más sostenible del recurso, la protección de las fuentes subterráneas y superficiales en su disponibilidad y calidad, la priorización del agua para el consumo humano, una mayor injerencia del Estado en la protección del recurso mediante mayores facultades para la administración pública y obligación de información por los distintos usuarios por sus extracciones. Por otra parte, se tramitan una serie de proyectos de ley para proteger las fuentes de agua, como el proyecto de ley de protección de los glaciares, el proyecto de ley de cambio climático, distintos proyectos de ley de eficiencia en el uso del agua y huella hídrica, de protección a la infraestructura crítica de los sistemas sanitarios, de reúso de las aguas servidas tratadas.

Por otra parte, en ese mismo sentido están orientadas las políticas públicas del Estado, como la Política Nacional para los Recursos Hídricos. Gobierno de Chile, 1999; Chile Cuida su Agua: Estrategia Nacional de Recursos Hídricos 2012 – 2025. Gobierno de Chile, 2012; Política Nacional para los Recursos Hídricos. Gobierno de Chile, 2015, y recientemente el trabajo realizado por la Mesa Nacional del Agua, la que en su primer informe hace un diagnóstico de los recursos hídricos en el país y hace una serie de recomendaciones al Presidente de la República en cuanto a los desafíos en materia de aguas.

Por parte de las empresas concesionarias del sector urbano, las inversiones de la industria han crecido casi 7 veces los últimos 30 años, de 70 millones de dólares en la década de 1980 a 469 millones de dólares en la década de 2010. La inversión estimada para el sector urbano por parte de las empresas concesionarias se proyecta en 7.456 millones de dólares, de los cuales el 60%

corresponden a agua potable y recolección de aguas servidas, el 31% a depuración de las aguas servidas y un 9% a otras inversiones. Para el mismo sector, las inversiones proyectadas al año 2040 se estiman en 10.160 millones de dólares, correspondiendo el 52% a agua potable (56% calidad de servicio, 31% mayor oferta de agua y 13% resiliencia) y el 48% a recolección y tratamiento de aguas servidas (44% calidad de servicio, 31% reúso del agua y 25% nuevos tratamientos).

El sector busca aumentar la oferta con nuevas fuentes y mayor eficiencia en el uso. También busca gestionar la demanda con incentivos al consumo responsable.

Para los servicios sanitarios el cambio climático se expresa en menor disponibilidad de agua, deterioro de la calidad de las fuentes y mayor frecuencia de eventos naturales que afectan las operaciones. Dar mayor resiliencia a las operaciones requiere la construcción de obras de seguridad, y para esos efectos, las empresas concesionarias del sector urbano en los últimos tres años han destinado la cantidad de 421,3 millones de dólares a asegurar la producción de agua potable frente al cambio climático.

El subsidio al pago del servicio de agua potable, este programa entrega un subsidio en la forma de un descuento en la cuenta mensual de suministro del servicio de agua potable del beneficiario hasta un máximo de 15 metros cúbicos. El porcentaje del descuento dependerá del nivel socioeconómico en que se encuentre el usuario, los que varían según los grupos tarifarios de cada región. De esta manera, se busca contribuir al acceso del servicio de agua potable, alcantarillado y tratamiento de aguas servidas para la población más carente desde el punto de vista de sus ingresos

LEY 2129:

¿Qué busca la ley?

Como ya se dijo, la ley 21.249 establece un beneficio para los usuarios de los servicios básicos ante la crisis generada por la pandemia de Covid-19.

¿Qué compañías de servicios considera la ley?

Las empresas proveedoras de servicios sanitarios, empresas y cooperativas de distribución de electricidad y las empresas de distribución de gas de red.

¿En qué consiste el beneficio?

Las empresas no podrán cortar el suministro por mora en el pago a las personas, usuarios y establecimientos que la ley indica.

¿Qué usuarios son beneficiarios?

- a. Usuarios residenciales o domiciliarios.*
- b. Hospitales y centros de salud.*
- c. Cárceles y recintos penitenciarios.*
- d. Hogares de menores en riesgo social, abandono o compromiso delictual.*
- e. Hogares y establecimientos de larga estada de adultos mayores.*
- f. Bomberos.*
- g. Organizaciones sin fines de lucro.*
- h. Microempresas.*

¿Hay empresas de servicios que quedan excluidas de esta prohibición?

Sí, se excluye a las empresas sanitarias con menos de 12 mil clientes, que constituyan una sola unidad económica y no sean filial de otra empresa sanitaria. También se excluye a las cooperativas y comités de agua potable rural, sin perjuicio de los convenios, descuentos o facilidades de pago que otorguen a sus clientes.

¿Cómo se hará el cobro de las deudas?

Se consideran las deudas que se generen entre el 18 de marzo de 2020 y hasta los 270 días posteriores a la publicación de la ley (existe un proyecto de ley para ampliar ese plazo). Las deudas se dividirán en el número de cuotas mensuales iguales y sucesivas que determine el usuario. Las cuotas no podrán ser más de 36. Se cobrarán a partir de la facturación siguiente al término del plazo de 270 días. No podrán considerar multas, intereses ni gastos asociados.

¿Se pueden incluir en la fórmula de pago las deudas anteriores?

Sí, a elección del usuario final, el prorrateo podrá incluir deudas generadas antes de las contraídas en el período de la pandemia.

¿Qué clientes pueden acogerse a la postergación del pago de la deuda?

Los clientes que cumplan con alguno de los siguientes requisitos:

- a. Encontrarse dentro del 60 por ciento más vulnerable, según el Registro Social de Hogares.*
- b. Tener la calidad de adulto mayor.*
- c. Estar percibiendo las prestaciones de la ley que establece un seguro de desempleo.*
- d. Estar acogido a alguna de las causales de la Ley de Protección al Empleo. Esa ley faculta el acceso a prestaciones del seguro de desempleo por la suspensión de labores o disminución de la jornada, causadas por las medidas adoptadas por la Autoridad ante la pandemia.*
- e. Ser trabajador independiente o informal no comprendido en alguna de las categorías anteriores. En este caso, se requiere presentar una declaración jurada simple. En ella debe decir que está siendo afectado por una disminución significativa de ingresos que justifica el acceso a los beneficios. Si la persona usa esa declaración en forma maliciosa será sancionada por falso testimonio (61 días a tres años de presidio).*

No se exigirán esos requisitos a los hospitales y centros de salud, cárceles y recintos penitenciarios, hogares de menores en riesgo social, abandono o compromiso delictual, hogares y establecimientos de larga estadía de adultos mayores, Bomberos y organizaciones sin fines de lucro.

¿Pueden algunos usuarios postular al beneficio, aunque no cumplan con los requisitos?

Sí, los usuarios que acrediten que no pueden pagar. Para lo cual deben presentar una declaración jurada simple para solicitar acogerse a la postergación y prorrateo de los pagos. En caso de uso malicioso de la declaración también pueden ser sancionados por falso testimonio.

¿Pueden los usuarios reclamar si la empresa no cumple con lo que dispone la ley?

La negativa de la empresa prestadora podrá ser objeto de reclamo ante la Subsecretaría, Superintendencia u Organismo Fiscalizador respectivo.

¿Cómo serán atendidos los clientes para acogerse a la normativa?

Las empresas o cooperativas deben habilitar plataformas de atención al cliente, por internet y telefonía, que permitan formular las solicitudes para acceder a los beneficios.

¿Qué plazo tienen las empresas o cooperativas para resolver las solicitudes?

Tienen un plazo de 5 días hábiles desde que se haga la solicitud de beneficios.

La respuesta de la correspondiente empresa o cooperativa deberá ser comunicada al solicitante por medio de correo electrónico o mensaje de texto, dentro de los 5 días de plazo.

Una respuesta negativa deberá ser justificada por la empresa o cooperativa.

Las empresas deberán informar sus resoluciones a la Subsecretaría, Superintendencia u Organismo Fiscalizador respectivo. Además, cada quince días deberán publicar en su página web el número y porcentaje de solicitudes aceptadas y rechazadas.

¿Qué pasa con los usuarios a quienes ya se había cortado el servicio por mora?

La empresa proveedora o cooperativa deberá proceder a la reposición inmediata del servicio, sin costo alguno para el usuario.

De acuerdo con la información de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, regulador de las concesionarias de agua potable y saneamiento del sector urbano en Chile, a fines de febrero de 2021 un 10,7% de los clientes de ese sector presentaba una morosidad que el regulador considera importante, es decir, superior a 61 días. Esto implica que 584.000 clientes (cada domicilio tiene 3 ó 4 habitantes), acumulándose una deuda de 251 millones de dólares. Esta cifra es un 60% mayor comparada con la deuda registrada a marzo del año 2020. Antes de marzo de 2020 la tasa de morosidad superior a 61 días no superaba el 5,5% y el peak fue en julio de 2020 con 698.000 clientes que representan el 13% del total de clientes.

Hasta ahora, menos del 10% de los clientes en mora ha suscrito convenios de pagos sin multas ni intereses y en cuotas prorrogables. De un total de 56.886 solicitudes presentadas por deudores, 56.392 han sido aprobadas. Adicionalmente a los convenios de la ley, las concesionarias han entregado apoyos adicionales, con un total de 140.000 convenios de pago flexibles a enero de 2021, por un total de 60 millones de dólares.

4.1. ¿Qué conclusiones pueden extraerse de la respuesta a la COVID-19 en relación al aumento de la protección social y la resiliencia de cara a potenciales crisis futuras de salud pública?

Un gran desafío que nos deja la pandemia es la necesidad de mayores inversiones del Estado en el sector rural, especialmente en sectores sin un sistema regular de abastecimiento. Así por lo demás lo ha señalado en reiteradas oportunidades la Corte Suprema, la que ha ordenado a la administración pública la destinación de recursos para abastecer de 100 litros día por persona a la población rural más vulnerable.

Por otra parte, si bien el sistema de subsidios que entrega el Estado en Chile a los consumidores de agua potable ha funcionado bien, podría mejorarse para abarcar situaciones como la pandemia y las dificultades de pago a que se han enfrentado muchas familias que han visto disminuidos sus ingresos.

4.2. ¿Qué medidas se han tomado para garantizar el agua, el saneamiento y la higiene como parte del fortalecimiento de la política de salud pública? ¿Qué impacto (si lo hay) tuvieron las medidas de protección frente a la COVID-19 en cuestiones relacionadas con los derechos humanos al agua y al saneamiento, como proyectos relacionados con la higiene menstrual?

No consta que haya sido necesario ningún proyecto específico de este tipo.

4.3. En su opinión, y haciendo referencia tanto medidas a corto como a largo plazo ("Building Back/Forward Better") ¿qué áreas no han sido abordadas o requieren mayor atención?

El sector urbano en Chile tiene coberturas del 100% en agua potable, 97% de recolección de aguas servidas y del 100% de tratamiento de las aguas servidas que se recolectan. En el sector urbano, el consumo promedio residencial de agua potable en Chile es de 149 litros por persona al día, lo que supera los 100 litros por persona al día recomendados por la Organización Mundial de la Salud. En Chile las tarifas de los servicios de agua potable, recolección de aguas servidas y su depuración están entre las más bajas de los países de la OCDE.

Es el sector rural en Chile es el que requiere mayor atención e inversión en infraestructura hidráulica, sanitaria y en capacitación a

los administradores de servicios comunitarios, de tal manera de ir aumentando las coberturas de esos servicios sanitarios rurales además de la incorporación de nuevos sistemas para las zonas que actualmente no los tienen.

4.4. En su opinión, ¿los gobiernos nacionales/regionales/locales han respondido de forma adecuada la crisis desencadenada por pandemia a través de las políticas de protección?

En términos generales han respondido bien, con leyes, reglamentos, subsidios y políticas públicas de protección a la población más vulnerable que se ha visto afectadas por la pandemia, traspasando recursos públicos que han permitido a esas familias sobrellevar de mejor manera esta crisis sanitaria.

II. CUESTIONARIO CAMBIO CLIMÁTICO Y DERECHO HUMANO AL AGUA Y SANEAMIENTO

Impactos en grupos específicos

1. En su experiencia, ¿Cómo los impactos del cambio climático dificultan el cumplimiento de los Derechos Humanos al Agua y Saneamiento, especialmente en los grupos en situación de vulnerabilidad? ¿Puede identificar grupos específicos que hayan aumentado su vulnerabilidad en materia de abastecimiento y saneamiento debido al cambio climático (sequías, inundaciones, desertificación)? (por ejemplo, mujeres, personas en asentamientos, refugiados, indígenas, etc) ¿puede proporcionar algunos estudios de caso, estadísticas o ejemplos específicos?

En el abastecimiento de agua potable y saneamiento del sector urbano en Chile los impactos del cambio climático y la sequía no se han sentido, excepto algunos cortes de agua hace algunos años por la alta turbiedad de los ríos, pero incluso eso se ha superado con inversiones que han realizado las concesionarias, en el caso de Santiago con la construcción de mega estanques que le dan autonomía a la ciudad ante esos eventos.

En el caso de la sequía, el sector urbano de Chile, a través de las empresas concesionarias, está invirtiendo fuertemente en obras para garantizar la continuidad de los servicios. De hecho, en más de 11 años de sequía, en Chile no se ha cortado ni racionalizado el agua potable por ese fenómeno de escasez.

Esos impactos se han sentido en el sector rural, especialmente en las zonas que no cuentan con un servicio regular, de lo cual es responsable el Estado.

2. ¿Qué pasos y medidas están considerando para incluir en sus proyectos a los grupos en situación de vulnerabilidad? ¿Puede proporcionar estudios de caso, estadísticas o ejemplos específicos?

Aguas Andinas tiene los mismos estándares de servicio y calidad en todo su territorio operativo. Corresponda a sectores vulnerables o corresponda a sectores privilegiados el nivel de servicio es el mismo.

3. ¿Qué iniciativas y proyectos a nivel regional/local se han puesto en marcha para tener en cuenta la voz y los conocimientos de los grupos en situación de vulnerabilidad a la hora de diseñar soluciones frente al cambio climático (sequías, inundaciones, desertificación) sobre los derechos humanos al agua y al saneamiento? ¿Qué mecanismos de participación se están activando? ¿Puede aportar estudios de caso, estadísticas o ejemplos concretos?

La tramitación ambiental de los proyectos de acuerdo a la ley de evaluación ambiental, exige la información pública y atender a las observaciones de las comunidades, asociaciones y personas que puedan ser afectadas por el proyecto.

Adicionalmente Aguas Andinas, en sus proyectos, crea mesas de coordinación con las comunidades de la zona para la mitigación y compensación de los efectos que pueda crear el proyecto. Mas allá de que los proyectos de la compañía siempre se construyen con objeto de mejorar la seguridad para el abastecimiento humano en la Región Metropolitana.

El impacto de las sequías en disponibilidad y calidad

4. Durante los ciclos de sequía, cuando los efectos del cambio climático tienden a intensificarse en frecuencia y duración, las reservas de agua deberían estar monitoreadas y previstas, y se debería priorizar el uso doméstico, para beber y uso personal, garantizando el derecho humano al agua, especialmente a los grupos que sufren situaciones de vulnerabilidad. Del mismo modo, se debería prever el impacto negativo sobre la calidad de aguas, por concentración de contaminantes a reducirse los caudales de dilución. En este contexto, para que las estrategias de adaptación al cambio climático garanticen el acceso de la población al suministro seguro de agua potable y saneamiento:

4.1. Según su experiencia, ¿considera que a nivel nacional/regional y local existe una estrategia de prevención de la sequía con una planificación hidrográfica que garantice el suministro de agua de calidad, especialmente a los colectivos en situación de vulnerabilidad? ¿qué debilidades considera que existen en las estrategias de prevención de la sequía? ¿puede aportar algunos estudios de caso, estadísticas o ejemplos concretos?

Si bien en Chile no existe un organismo encargado de la gestión de cuenca, existe legislación que da prioridad al consumo humano frente a otros usos en momentos de escasez en las fuentes y mecanismos que en casos excepcionales se pueden activar para garantizar el consumo humano.

Sin embargo, todo está diseñado pensando en una situación temporal de escasez hídrica que se recupera en el corto o mediano plazo. La situación de escasez que estamos viviendo en los últimos 12 años en la Región Metropolitana supera la temporalidad de una sequía y evidencia un claro cambio permanente en el clima. Esta situación de permanente escasez debe generar una modificación en el reparto del agua de acuerdo con los distintos usos, para garantizar el abastecimiento a las poblaciones de forma estable, dejando de hacer uso de los mecanismos de emergencia.

4.2. Desde su experiencia, ¿considera que las medidas previstas en los planes de emergencia por sequía son suficientes y adecuadas para garantizar la prioridad del suministro de agua en los hogares y para usos personales y domésticos, especialmente para quienes están en situación de vulnerabilidad? Si no es así, ¿puede describir los retos actuales para que estas medidas sean efectivas?

Hasta el momento las medidas de emergencia adoptadas han sido suficientes para hacer frente a la situación. Sin embargo, no debemos olvidar que el cambio climático es permanente y la escasez que provoca es progresiva. Por lo que no se debería hablar de medidas de emergencia frente a la sequía, sino de medidas estructurales para adaptarse al cambio climático.

4.3. ¿Ha identificado zonas, barrios o poblaciones en situación de vulnerabilidad que estén expuestas a la escasez de agua en periodos de sequía? Si es así, según su experiencia, ¿considera que los gobiernos – central, regional y/o local - están aplicando políticas públicas que garanticen la disponibilidad de agua de calidad en estos casos? ¿Puede dar ejemplos concretos?

En los territorios operacionales de las concesionarias de los servicios urbanos en Chile no sucede lo planteado, existe obligación de la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento con continuidad y calidad a tarifas fijadas previamente por el regulador.

El impacto de las inundaciones en la disponibilidad y calidad del agua

5. Las inundaciones causadas por lluvias torrenciales y crecidas de ríos, aparte de provocar riesgos para las vidas de las personas afectadas, inundaciones de viviendas, destrucción de cultivos y diversos daños económicos, tienen impactos significativos en los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento. A menudo, el suministro de agua doméstica queda contaminado, o las instalaciones de suministro quedan afectadas, lo que conlleva cortes en el suministro de agua potable. Las estaciones de saneamiento tienden a bloquearse cuando reciben los drenajes de esas lluvias torrenciales junto con el agua de los retornos domésticos e industriales, lo que provoca vertidos directos sin depurar. Es especialmente preocupante el riesgo de que las estaciones de saneamiento, situadas cerca de los ríos, se inundan indefinidamente. En ocasiones, un aumento en el nivel de los ríos y el drenaje masivo de aguas pluviales generan inundaciones de aguas negras urbanas desde el alcantarillado, que incluso llegan al interior de las viviendas. En este contexto, para que las estrategias de adaptación al cambio climático garanticen que la población tiene acceso a agua potable y saneamiento seguros:

En la Región Metropolitana de Santiago de Chile el cambio climático se evidencia de forma muy clara, aumento de temperaturas y reducción de las precipitaciones, que tiene consecuencias físicas muy graves en los cauces de la cordillera cuando se producen tormentas en verano.

El aumento de temperaturas produce que se eleve la isoterma, quedando mayor superficie de la cuenca expuesta a las precipitaciones de lluvia, en lugar de nieve como en el pasado. A la vez que ha aumentado la frecuencia de tormentas convectivas en la cordillera y también ha aumentado la frecuencia del fenómeno de río atmosférico en verano.

En esta situación que nos ha traído el cambio climático, es habitual que en verano se produzcan eventos de turbiedad extrema. Cuando hay lluvias intensas en verano se producen desprendimientos,

remociones en masa, erosiones generalizadas que producen verdaderos ríos de lodo. Cuando estos eventos se producen, las plantas de tratamiento de agua potable se detienen, al vernos obligados a cerrar nuestras captaciones superficiales y debemos seguir abasteciendo a la ciudad, sin contar con ellas.

Un ejemplo del fenómeno descrito anteriormente es el último evento de turbiedad extrema en ríos Maipo y Mapocho, principales fuentes para el abastecimiento de la ciudad de Santiago de Chile, ocurridos desde el 30 de enero al 8 de febrero de 2021.

Desde los días 30 de enero al 8 de febrero de 2021, una serie de eventos hidrometeorológicos generaron aumentos de turbiedad en los ríos Maipo y Mapocho, impidiendo temporalmente el tratamiento de estas aguas en la mayoría de las plantas de producción y exigiendo al máximo la operación para evitar cortes masivos de suministro.

Los días 29, 30 y 31 de enero se produjeron intensas lluvias producto de un fenómeno tipo “Río Atmosférico”, frecuente en invierno, pero muy infrecuente en verano, con precipitaciones totales acumuladas de 100 mm e intensidades de más 10 mm/hr (estación El Manzano), las cuales ocasionaron una gran cantidad de deslizamientos en las laderas de los cauces, así como aluviones y arrastres de material que elevaron la turbiedad en los ríos desde el 30 hasta el 2 de enero inclusive, hasta valores de 60.000 UNT en el Maipo y 135.000 UNT en el Mapocho.

Por sus características, sobre todo en lo que se refiere a la humedad atmosférica, el profesor Roberto Rondanelli del Dpto. de Geofísica de la Universidad de Chile, califica esta tormenta como un evento extremo, ubicada unas 6 desviaciones estándar por sobre el promedio climatológico, y que, de acuerdo con los registros históricos de precipitación diaria en la estación de referencia de Quinta Normal, la tormenta de enero de 2021 se ubica como una de las 3 más intensas de los últimos 100 años en términos de precipitación diaria y total acumulada durante el verano, y posiblemente la más cálida de las tormentas intensas de las que se tenga registro.

Otro aspecto importante para considerar es la relación entre las tormentas intensas y la altitud de la isoterma 0°C, la cual en Chile Central presenta un valor medio de 2.200 msnm durante el invierno. Una mayor altitud de la isoterma cero o nivel de congelamiento implica una mayor área aportante a la escorrentía superficial y en consecuencia un aumento de la respuesta hidrológica de la cuenca y

del riesgo de ocurrencia de deslizamientos y arrastre de sedimentos en las montañas. Los valores de la isoterma cero durante los días de la tormenta comentada se ubicaron por sobre el percentil 95 de la distribución de isoterma cero de días lluviosos (3.500 m), alcanzando por momentos los 3.800 m.

Las fuertes precipitaciones originaron una serie de remociones en masa tipo flujos de barro y detritos que afectaron a la cuenca, particularmente en los ríos y quebradas de la cuenca. Todas estas remociones dejaron material disponible para ser removilizado en casos de un aumento de caudal en los ríos, con el resultado potencial de nuevos ciclos de aumento de la turbiedad. Tal situación es lo que efectivamente sucedió en los días posteriores al evento de precipitación.

En efecto, las precipitaciones de los días 29, 30 y 31 de enero generaron además una acumulación de nieve importante en las zonas cordilleranas ubicadas en las cotas sobre los 3.500 msnm, la cual sufrió un rápido derretimiento debido a las altas temperaturas observadas los días posteriores al evento de precipitación, generando arrastre de material y elevando nuevamente la turbiedad en los ríos desde el 4 hasta el 8 de febrero, hasta valores de 25.000 UNT en el Maipo y 9.000 UNT en el río Mapocho.

Como resultado de esta secuencia inmediata de eventos, vale decir, un evento meteorológico en los días 29, 30 y 31 de enero de carácter extremo en precipitación (con acumulación de nieve sobre los 3.500 m s.n.m.) que desencadenó múltiples procesos de remoción en masa en la zona cordillerana y un aumento importante del caudal y turbiedad en los ríos Maipo y Mapocho, sumado al posterior derretimiento de la nieve acumulada en los días previos que volvió a ocasionar importantes alzas de caudal y la removilización del material depositado en los cauces durante la tormenta inicial, se tuvo en la práctica un evento continuo de alta turbiedad en los ríos Maipo y Mapocho que se extendió entre los días 30 de enero y 8 de febrero de 2021, no permitiendo en definitiva una operación normal del abastecimiento y la completa recuperación de los sistemas de producción de Aguas Andinas, Aguas Cordillera y Aguas Manquehue durante la emergencia.

Ese evento en particular fue superado en la gran mayoría de los sectores de la ciudad de Santiago por las obras de seguridad construidas para esos efectos, especialmente los Mega Estanque de Pirque (1.500.000 de m³), construidos especialmente para eventos de turbiedad de tal manera de entregar agua cruda a las plantas de producción de agua potable, dándole a la ciudad una autonomía de

más de 30 horas. Solo en un pequeño sector de la parte alta de la ciudad sufrió cortes de agua por el evento de turbiedad.

Para poder superar estos eventos de turbiedad extrema hemos tenido que llevar a cabo un plan de adaptación en tres fases que han ido incrementando las horas que el sistema de abastecimiento tiene antes de fallar, la duración de las reservas.

En la primera de ellas se construyeron entre 2014 y 2018, la conexión con acueducto cordillerano, estanques de agua potable en la ciudad, nuevas extracciones subterráneas, con una inversión de fase I 74 millones de dólares,

La segunda consistió en la construcción de los Megas Estanques de Pirque, con una inversión de: fase II, 120 millones de dólares.

La tercera consiste en un ducto para captar agua sin turbiedad: fase III 60 millones de dólares. Actualmente en fase de diseño.

FASE I (enero 2014) AUTONOMÍA 9 HORAS

- Aumento de volumen de seguridad en 225.000m³.*
- Habilitación de pozos Cerro Negro caudal 300 l/s.*
- Conducción Embalse el Yeso – Laguna Negra.*

OBRAS DE EMERGENCIA (2018) AUTONOMÍA 11 HORAS

- Aumento producción subterránea entre 740 y 900 l/s.*
- Nuevos estanques AP de hormigón 54.000 m³.*

FASE II (2019) AUTONOMÍA 34 HORAS

- Estanques Pirque (1.500.000 m³)*

FASE III AUTONOMÍA 48 HORAS

Total inversión USD 254 MM

5.1. Según su experiencia, ¿cuáles son los puntos de mejora que es necesario incluir en los planes de ordenación territorial y urbana ante los riesgos de inundación para minimizar la vulnerabilidad de las poblaciones y garantizar los derechos humanos al agua y al saneamiento?

En Chile es muy necesario aumentar la inversión en redes de recolección de aguas lluvias y drenajes. Actualmente es la Dirección de Obras Hidráulicas del Ministerio de Obras Públicas la responsable de estas redes y hay muchos sectores de la ciudad que no cuentan con redes de aguas lluvias, cuando ocurren precipitaciones intensas sufren eventos similares a los descritos por contar con estas redes y saturarse el saneamiento.

5.2. ¿Qué medidas deberían tomarse para evitar el bloqueo de las estaciones de saneamiento, las inundaciones por desbordamientos fluviales o las inundaciones negras desde la red de alcantarillado?

En Chile es el Estado el responsable de las aguas lluvias, cuyos estudios e inversión en obras avanza muy lentamente. La ley de aguas lluvias ya tiene bastantes años, pero el Estado no destina los recursos para cumplirla. Lo mismo sucede con las obras fluviales, también de responsabilidad del Estado.

5.3. Según su experiencia, ¿considera que los planes de emergencia para los barrios y grupos en situación de mayor vulnerabilidad ante inundaciones son adecuados y eficaces para garantizar los servicios de abastecimiento de agua, saneamiento e higiene a esas poblaciones, tanto en sus viviendas como en las posibles circunstancias de evacuación, si esta fuera precisa? Si no es así, ¿qué mejoras considera necesarias?

Nada podrá ser suficiente mientras el Estado no cumpla con su obligación que le impone la Ley de Aguas Lluvias, que lo hace responsables de la evacuación de esas aguas para lo cual debe construir las obras necesarias.

El impacto de la desertificación en la disponibilidad y calidad del agua

6. El incremento de las temperaturas y de la variabilidad pluviométrica provocado por el cambio climático aceleran y agravan la desertificación en zonas áridas, semi-áridas y subhúmedas secas. Dicha desertificación incrementa las escorrentías y por tanto el riesgo de inundaciones (con sus consecuencias en el suministro de agua y el saneamiento); al tiempo que acarrea una menor infiltración en los acuíferos, lo que afecta a la disponibilidad de agua. Por último, el riesgo de incendios es cada vez mayor, lo que aumenta el riesgo de erosión y desertificación de las zonas quemadas.

6.1. Según su conocimiento, ¿qué pasos y medidas se están dando para garantizar el suministro continuo de agua y saneamiento en caso de desertificación, especialmente para los grupos en situación de vulnerabilidad?

En Chile las medidas que se adoptan en este ámbito afectan a toda la población, no están específicamente dirigidas a grupos en situación de vulnerabilidad.

Para esos efectos se dieron cuenta anteriormente de las obras que se han realizado para asegurar el abastecimiento de la población de Santiago de Chile por la sequía y las obras de seguridad por los efectos del cambio climático.

6.2. ¿Hay políticas de información y de participación ciudadana que integren los derechos humanos en la lucha contra la desertización?

En Chile la administración pública puede por ley hacer participar a la ciudadanía en la formación de las políticas públicas. Para los proyectos que ingresan al Sistema de Evaluación de Impacto Ambiental, su tramitación contempla períodos participación ciudadana, de cuyas observaciones las Autoridades deben hacerse cargo en su evaluación, considerándolas o no fundadamente.

III. CUESTIONARIO ACERCA DE LA FINANCIARIZACIÓN/MERCANTILIZACIÓN

Especificidades del sector WASH y de la financiarización:

1. Los servicios de agua y saneamiento son un monopolio natural y requieren grandes inversiones a largo plazo, lo que contrasta con las características clave de los mercados financieros: competencia y gestión a corto plazo. Esto, entre otras cosas, hace que el sector WASH, en principio, sea diferente a otros servicios básicos.

1.1. A partir de su experiencia, ¿cómo actúan los grandes operadores privados frente a las necesidades de inversión a largo plazo en el sector del agua, el saneamiento y la higiene (WASH)? ¿Conoce operaciones financieras significativas de corto plazo en el sector WASH hasta hoy? ¿Cree que pueden combinarse operaciones especulativas de corto plazo con estrategias de largo plazo en el sector WASH? Por favor, comparta posibles investigaciones, testimonios o experiencias.

El marco regulatorio del sector urbano establecido en Chile a comienzos de los 90's, definió las reglas del juego para los operadores que compraron los derechos de explotación de las diferentes áreas de concesión de los servicios públicos entregadas por el Estado. Dentro de las obligaciones que adquirieron, está la de entregar acceso a estos servicios a toda la población urbana que vive dentro del área concesionada, con la calidad y continuidad establecidos en la normativa.

Otra de las obligaciones adquiridas, es la de establecer compromisos de inversión para aumentar y mantener las coberturas y los estándares de calidad y continuidad en un plan a 15 años, que se va actualizando cada 5 años.

Dada la seriedad del proceso de adjudicación de concesiones y la rigurosidad con la que el estado, a través de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, controla que se cumplan todos los compromisos de inversión y los estándares de calidad que exige la normativa, no se han producido operaciones especulativas en el sector WASH.

1.2. En la medida que se trata de un monopolio natural y que no puede haber propiamente competencia en el mercado, ¿qué papel debería tener la participación y el control ciudadano en la gestión de estos servicios? ¿Puede compartir algún ejemplo relacionado con buenas prácticas de control y participación ciudadana, en coherencia con lo que exige en este sentido la gestión de derechos humanos?

Efectivamente, se trata de monopolios naturales y es precisamente por eso que los servicios de agua potable y saneamiento es un sector altamente regulado bajo la ley chilena. Asimismo, el proceso a

través de la cual se establecen las tarifas que pueden cobrar las empresas simula un mercado competitivo. No se tarifica la empresa real, sino que se establecen los recursos económicos que requiere una empresa modelo eficiente.

Por otra parte, toda la gestión de las empresas, en sus distintos ámbitos es rigurosamente controlada por el Estado a través de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, que es una entidad gubernamental con amplias potestades para fiscalizar, requerir información y multar a las empresas en casos de incumplimientos.

Asimismo, el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC) supervisa las actuaciones de las empresas y representa el interés de los consumidores, para lo cual cuenta con capítulos específicos en la ley para el sector WASH.

Sobre la privatización de los servicios de agua y saneamiento

2. El anterior Relator Especial, Leo Heller, dedicó un informe temático al impacto de la privatización sobre los derechos humanos al agua y el saneamiento (A/75/208) en 2020. Basándose en las recomendaciones realizadas en este informe, el actual Relator Especial se propone examinar el papel de los actores privados que participan en el abastecimiento de los servicios de agua, saneamiento e higiene, así como clarificar los riesgos que puedan emerger para el cumplimiento de los derechos humanos al agua y el saneamiento. En este contexto:

El marco normativo chileno define las condiciones de calidad y continuidad de la prestación de los servicios de agua y saneamiento que las empresas privadas deben cumplir en el área de concesión que les ha sido entregada. Por lo tanto, dentro de esta área de concesión, no es motivo de discriminación la condición social de las personas que viven en ella, porque las empresas están obligadas a entregar estos servicios a toda la población que habita en ella.

Por otro lado, el marco regulatorio de servicios sanitarios en Chile, incorpora una ley (Ley de Subsidios) a través de la cual, las personas de escasos recursos reciben un subsidio directo que cubre el costo de los primeros 15 metros cúbicos mensuales que se consumen.

Agua Andinas participó en la elaboración de ese informe tal y como se puede ver en la página web de la ONU, el informe no recogió ninguno de los comentarios ni explicaciones que se facilitaron para su elaboración. Básicamente porque los casos comentados en el informe no se corresponden con la actividad de suministro en el

sector urbano den Chile, y contemplan una realidad radicalmente distinta.

2.1. ¿Se ha encontrado con políticas y alianzas basadas en Asociaciones Público-Público (PUPs), entre instituciones públicas, que hayan tratado de reforzar estos servicios? Si así es, por favor, dé ejemplos concretos de PUPs u otras formas de gestión y financiación públicas exitosas y explique lo que funcionó y lo que no.

En el caso de las áreas urbanas que han sido concesionadas en Chile, no existen PUP's para inversiones en infraestructura. El único caso en que el Estado financia infraestructura sanitaria es el de las conexiones a las redes de agua y saneamiento (arranques y uniones domiciliarias respectivamente) cuando construye viviendas sociales. Las empresas del sector WASH están en la obligación de reponer estas inversiones al final de su vida útil o por motivos de servicio

El modelo chileno de concesiones privadas en las áreas urbanas ha sido exitoso en la medida que ha logrado alcanzar coberturas cercanas al 100% en agua potable, supera el 95% en recolección de aguas servidas y es cercano a 100% en tratamiento de las aguas servidas o depuración de aguas residuales de los usuarios conectados al servicio. Simultáneamente, ha logrado alcanzar y cumplir con los altos estándares de calidad y continuidad establecidos en la ley. La fiscalización permanente que realiza la autoridad sanitaria a las empresas para velar por el cumplimiento de sus compromisos y de los estándares de calidad entregados a los usuarios, ha sido también un factor que ha mantenido el éxito de este modelo.

Como se mencionó, existe un subsidio a la demanda que el Estado entrega a través de las municipalidades a la población más vulnerable de Chile. Se entrega a las personas que lo solicitan y que cumplen con los criterios establecidos en materia de vulnerabilidad social.

2.2. Las crisis pueden favorecer inversiones privadas para llenar los vacíos de financiación en infraestructuras y servicios públicos, si se aplican estrategias de “austeridad”, como ocurrió en la anterior crisis (2007 – 2008). Teniendo en cuenta la crisis económica desencadenada por la pandemia de la COVID-19, así como la necesidad de inversión en infraestructuras para prevenir los efectos del cambio climático:

2.2.1. *¿Se han aplicado, o se prevén, fondos verdes o subvenciones para el cambio climático y para la adaptación al medio ambiente al sector del agua, el saneamiento y la higiene (WASH)? De ser así ¿Ha animado esto a los actores privados a entrar en el sector WASH? Si es así, ¿de qué manera?*

El modelo de gestión de los servicios sanitarios urbanos en Chile, hace que las empresas privadas que se han adjudicado las concesiones, sean las responsables de otorgar abastecimiento de agua potable con los estándares de seguridad que fija el Estado. El Estado a través de la Superintendencia de Servicios Sanitarios, fiscaliza en forma rigurosa el cumplimiento de esta obligación. Las empresas deben prever los efectos del cambio climático y efectuar las inversiones que sean necesarias para neutralizar sus efectos negativos sobre el abastecimiento y mantener la seguridad de los servicios que se ha comprometido.

Para su financiamiento, las empresas recurren al mercado de capitales donde pueden utilizar las distintas opciones que éste les ofrece. Una de las opciones es la emisión de bonos verdes, siendo el sector WASH el primero en Chile en utilizar esta opción.

2.2.2. *¿Ha habido una reacción en la financiación pública de estos servicios (WASH) ante el reto que supone la pandemia de la COVID-19? ¿Ha habido incremento de la financiación privada ante la COVID19? ¿Cuál ha sido el impacto en las comunidades en situación de vulnerabilidad de esos aportes de financiación pública o privada?*

Independiente de las condiciones sociales y sanitarias, las empresas concesionarias en Chile están obligadas a prestar los servicios de agua y saneamiento cumpliendo los estándares de seguridad, calidad y continuidad establecidos en la ley. En este contexto, las empresas han afrontado en su totalidad con recursos propios, todos los gastos derivados de la pandemia, e incluso con menores ingresos debido a los proyectos de ley que se han aprobado, los que incluyen facilidades de postergación de pagos por muchos meses, beneficio al que se han acogido gran cantidad de clientes.

En este sentido, no ha habido ningún tipo de financiación pública para la prestación de los servicios WASH para enfrentar la pandemia del Covid-19, y en su totalidad ha sido asumida por las

empresas privadas. El impacto de este gasto realizado por las empresas, ha sido casi en su totalidad entregado a las comunidades en situación de vulnerabilidad a causa de esta pandemia.

Sobre los mecanismos basados en el mercado como respuesta a la escasez de agua

3. Existen varias opciones basadas en el mercado para gestionar la escasez de agua y su distribución entre los usuarios involucrados. Aunque hay diferentes modelos, lo que es común a todos es la necesidad de separar los derechos al agua de los derechos a la tierra, de forma que el agua como tal, o los derechos al agua, se pasan a administrar como un bien de consumo. Existen modelos, como el de los Bancos de Agua (Water Banks), que organizan transacciones bajo el control público y con fuertes regulaciones. También existen opciones de mercado de derechos entre los beneficiarios directos de los derechos al agua y los usuarios del agua. Pero estos mercados de agua también pueden estar abiertos a los especuladores, es decir, aquellos actores que no van a hacer uso de los derechos de agua en cuestión, sino que simplemente promueven juegos especulativos (con altas expectativas de beneficios a corto plazo), actuando como intermediarios entre quienes tienen derecho de agua y aquellos que finalmente pueden comprar esos derechos. Aunque los mercados de agua están localizados en el marco de una cuenca hidrográfica o en cuencas interconectadas por trasvases, con la entrada de nuevos actores financieros, los derechos del agua pueden integrarse dentro de los mercados financieros globales, a través de los derivados financieros, donde el agua recibirá el tratamiento de una mercancía más.

De acuerdo a sus observaciones:

3.1. ¿Cómo están diseñados los mercados de agua que conoce y cuál es su propósito? Por ejemplo, ¿gestionar la escasez de agua, la sobreexplotación o los impactos del cambio climático, facilitando transacciones entre quienes tienen derechos al agua y quienes aspiran a tenerlos? ¿El agua que se almacena o se transfiere es propiedad pública o privada? Y en caso de que sea privada, ¿qué se privatiza en realidad? Por ejemplo, ¿una cantidad determinada de agua, la licencia para extraer cierta cantidad de agua o la concesión?

Si las aguas en Chile con un Bien Nacional de Uso Público, se otorgan concesiones administrativas para su extracción mediante derechos de aprovechamiento, sobre los cuales se tiene derecho de propiedad.

En Chile la compra y venta de agua cruda (no potabilizada) y de derechos de aprovechamiento funciona como un mercado privado. Los derechos de aprovechamiento en el caso de las fuentes superficiales otorgan el derecho a extraer una proporción del agua total disponible en ella o un caudal determinado y para las fuentes subterráneas el derecho a extraer un caudal. Cuando los derechos de agua que tiene la empresa para abastecer a la población no son suficientes, la empresa compra derechos, caudales o volúmenes de agua adicionales para cumplir con su obligación.

Un incentivo económico al uso del agua es la aplicación de patente o pago por no uso. Dicho incentivo está orientado a que los tenedores de derechos los utilicen, los vendan o bien renuncien a ellos si no los están usando. Con esta medida se busca evitar los especuladores del mercado.

3.2. Los mercados de agua afectan a las comunidades en situación de vulnerabilidad de diferentes maneras, por ejemplo, en el caso de los pueblos indígenas puede que sus derechos no se tengan en cuenta. Los pequeños agricultores por otro lado, pueden quedar fuera del mercado debido al aumento de los precios. ¿Cuál ha sido el impacto de los mecanismos basados en el mercado sobre las comunidades en situación de vulnerabilidad para acceder y costear los servicios de agua y saneamiento?

El impacto del mecanismo existente en Chile sobre las comunidades en situación de vulnerabilidad que viven dentro de las áreas concesionadas a los operadores privados ha sido positivo. Esto porque han recibido los servicios de agua potable y saneamiento en las condiciones de seguridad, calidad y continuidad establecidos por la ley.

Complementariamente, las personas pueden postular al subsidio de agua potable que entrega el Estado a través de las municipalidades, y los requisitos para acceder a él los define el Estado, con base en su nivel de vulnerabilidad social.

3.3. En algunos mercados de agua, sólo participan actores que compran el agua para su propio uso (por ejemplo, agricultura, minería, servicios urbanos del agua), pero hay mercados abiertos a especuladores. ¿Cuáles son los mayores actores en los mercados de agua que conocen? Y, si los mercados están abiertos a los inversores financieros, ¿qué tipo de empresas son? Por ejemplo, fondos de cobertura, inversores individuales, bancos nacionales o internacionales ... ¿Influye el tipo de actores sobre el diseño y comportamiento del mercado del agua, así como sobre el precio y accesibilidad del agua?

Como se indicó, en Chile existen los mercados de agua, sin embargo, para evitar que intervengan privados solo con ánimo especulativo, existe un incentivo económico que se conoce como patente por no uso. Dicho incentivo está orientado a que los tenedores de derechos los ocupen o bien renuncien a ellos si no los están usando. De otra forma, se les aplica una sanción económica por no uso. Con esta medida se busca evitar los especuladores del mercado.

3.4. El índice Nasdaq Veles California Water es el primer ejemplo de mercado de futuros del agua, ¿cuál cree que será su impacto en la asequibilidad y disponibilidad del agua? ¿Cree que este modelo se extenderá más allá de California? Si es así, ¿de qué manera?

El mecanismo en Chile está normado y los derechos de agua funcionan como un mercado privado, como se mencionó anteriormente, con sanciones económicas para quienes son tenedores de derechos de agua y no los utilizan.

3.5. ¿Dispone de investigaciones, pruebas o experiencias prácticas sobre el impacto de los mecanismos de mercado en las comunidades en situación de vulnerabilidad?

En las áreas urbanas, donde han operado las empresas, la población vulnerable se ha visto beneficiada por los altos estándares de cobertura y calidad de los servicios que recibe y con la ley de subsidios que cubre todo o gran parte del costo de las cuentas mensuales de los servicios de agua y saneamiento.

Sobre la mercantilización del agua por medio del agua embotellada.

4. La extracción del agua para bebidas es una industria creciente y altamente rentable. Las empresas de extracción de agua pueden disfrutar de licencias para obtener agua de acuíferos o de aguas superficiales, o bien pueden acceder a aguas municipales a costes bajos o marginales. Las bebidas comercializadas, incluyendo el agua embotellada, pueden dirigirse a familias con acceso limitado o de baja calidad a servicios públicos del agua, así como a quienes recelan sobre la calidad de los servicios públicos de agua. Cuando se trata de familias en situación de vulnerabilidad, los altos precios pueden ser difíciles de cubrir. Cuando las aguas subterráneas o superficiales escasean estos negocios pueden aumentar la vulnerabilidad de comunidades enfrentadas a problemas de escasez.

A partir de sus experiencias:

4.1. ¿Cuál ha sido el impacto de extracciones de agua embotellada sobre el acceso de las comunidades en situación de vulnerabilidad a los servicios de agua y saneamiento? Por favor, comparta cualquier evidencia que tenga al respecto, incluyendo informes de investigación, experiencias prácticas o testimonios.

En Chile no existe un problema de disponibilidad del agua de grifo por presencia de agua embotellada. Son dos sectores que coexisten.

Chile, junto con Estados Unidos, Canadá y Costa Rica son los únicos países en América donde es recomendable beber aguas del grifo o de la llave.

4.2. ¿Existen mecanismos para que las comunidades afectadas pidan cuentas a las empresas o al Estado por su impacto en el acceso, asequibilidad y disponibilidad del agua?

En Chile, las tarifas urbanas del agua potable y el saneamiento son fijadas por la Autoridad, las concesionarias están obligadas a dar los servicios con continuidad y calidad, por lo que si no se cumplen esas condiciones, cualquier ciudadano puede reclamar ante el regulador. En este sentido, los ciudadanos, individualmente o de manera asociada, pueden plantear ante la Administración Pública las cuestiones que consideren relevantes. Especialmente en el caso de las agrupaciones de consumidores y usuarios (normativa que también es aplicable al caso).

Sobre la financiarización

5. Los servicios e infraestructuras de agua y saneamiento se pueden “financiarizar” de distintas formas, dando más espacio a los actores con ánimo de lucro. Así, inversores, empresas privadas, bancos, entidades financieras (nacionales o internacionales), fondos de cobertura, fondos de pensiones y, cada vez más, aseguradoras, pasan a ganar espacios de negocio en la gestión de servicios e infraestructuras de agua, saneamiento e higiene (WASH por sus siglas en inglés) mediante la mercantilización del agua, la privatización de los servicios de agua y saneamiento o el desarrollo y apropiación de infraestructuras en el sector.

5.1. La financiarización de WASH ha sido justificada con diferentes motivaciones, por ejemplo, para promover inversiones y ampliar los servicios o para hacer frente a la escasez de agua. Desde las experiencias que conozca, ¿qué actores privados están implicados y qué motivaciones existen?

En Chile efectivamente al incorporar actores privados en la prestación de los servicios sanitarios no solo se han aumentado las inversiones y las coberturas de forma permanente en los últimos 30 años, sino también la calidad, continuidad y seguridad de los servicios prestados. En general, los actores privados presentes en el país en el sector sanitario, corresponden a operadores que cuentan con una vasta experiencia en la gestión y operación eficiente de los servicios mencionados.

Esto ha traído beneficios a la sociedad chilena, particularmente a sus centros urbanos, los que se reflejan en que casi la totalidad de la población que vive en las áreas concesionadas tiene acceso a

estos servicios, los que reciben agua con los más altos estándares de calidad y continuidad, y donde el agua tratada que regresa a sus cursos naturales se devuelve cumpliendo continuamente con una normativa de calidad exigente.

En este contexto, los logros se han alcanzado por el compromiso de los operadores para realizar una gestión eficiente de los recursos, que incluye la priorización de inversiones para satisfacer las necesidades de la población, los planes de mantención de la infraestructura sanitaria, la capacidad de prever situaciones extremas como la sequía y cambio climático. Estos logros han permitido planificar y ejecutar obras para adaptarse a las condiciones geo-climáticas del entorno.

5.1.1. *¿Mercados de derechos de agua, o incluso mercados de futuros?*

Ya comentada en respuestas anteriores.

5.1.2. *¿Privatización de servicios o infraestructuras?*

III.5.1.2.1 *Transacciones relativas a la contaminación del agua? Por ejemplo, el comercio de créditos de contaminación en cuerpos de agua compartidos.*

Esa es una práctica que no se da en Chile.

III.5.1.2.2 *La mercantilización del agua a través, por ejemplo, del agua embotellada.*

En el caso de Chile, el agua de la llave o del grifo y el agua embotellada son potables y aptas para el consumo humano. Sin embargo, el agua del grifo es muchísimo más barata que el agua embotellada.

III.5.1.2.3 *¿Cómo ha cambiado esto con el tiempo? ¿hay nuevas tendencias y desarrollos?*

El mercado del agua y la existencia de los derechos de aprovechamiento siempre han existido en Chile, salvo un paréntesis de algunos años por la Reforma Agraria. También han existido empresas que han abastecido de los servicios de agua potable y saneamiento. Lo que pasó a fines de los años 90 es que el Estado vendió a particulares las empresas estatales que prestaban esos servicios en los sectores urbanos.

Después de eso, ha habido un salto considerable en cuanto a las coberturas, aumentando considerablemente en recolección y especialmente de depuración de las aguas servidas, alcanzando Chile los más altos niveles entre los países de la OCDE.

Todo eso gracias al conocimiento e inversiones de los privados en todos estos años y que seguirán invirtiendo en eficiencia hidráulica, nuevas fuentes de aguas, obras de seguridad por el cambio climático, reúso e intercambio de aguas servidas tratadas, obras para enfrentar la sequía, entre otras.

5.2. Hay un debate en curso sobre el papel y el impacto de la financiarización y la especulación en el agua como recurso, los servicios y las infraestructuras de agua y saneamiento. En su opinión, ¿qué impactos puede tener la participación de los actores financieros promoviendo estrategias especulativas, en los mercados de agua?

En Chile existen disposiciones en la legislación, tanto en la que regula el funcionamiento del sector de agua y saneamiento con el mercado de los derechos de agua, que tienden a impedir la entrada de operadores con ánimos especulativos. Esto por el cobro de patentes que aumentan en su valor con los años cuando no se usa el agua.

5.3. Los actores privados han participado en el sector del agua, el saneamiento y la higiene desde hace tiempo, a través de procesos de privatización y mediante estrategias de partenariado público-privado. ¿Qué cambiará a su entender con el avance de la financiarización que supone la entrada de poderosos actores financieros y de las estrategias especulativas en los mercados de futuros?

En Chile, la privatización permitió el aumento de las coberturas a casi 100% en los servicios sanitarios de los sectores urbanos, logrando posicionar al país dentro de los líderes en esta materia a nivel mundial. Este fue uno de los grandes cambios que se produjo en el país en los últimos 30 años, al disponer del financiamiento privado de las inversiones necesarias para alcanzar estos logros.

Como se indicó, existen disposiciones en la legislación chilena, tanto en la que regula el funcionamiento del sector de agua y saneamiento con el mercado de los derechos de agua, que tienden a impedir la entrada de operadores con ánimos especulativos.