

Antecedentes

Los servicios públicos domiciliarios por redes: agua potable, energía eléctrica y telecomunicaciones merecen una discusión particular por su importancia para la calidad de vida de la población y por ser indispensables para lograr un progreso económico competitivo.

Además, en el caso de nuestro país el profundo deterioro de estos servicios, en todas las ciudades sin excepción, exigirá un enorme esfuerzo para lograr condiciones de gobernabilidad y calidad de vida necesarias para su reconstrucción.

Los servicios públicos como compromiso principal de un Estado moderno.

Los servicios públicos atienden necesidades fundamentales de carácter colectivo y que están asociadas a derechos universales del hombre: vida, salud y bienestar.

Además, los servicios públicos son necesarios para la operación y buen desarrollo de las actividades económicas y en consecuencia afectan el empleo, el ingreso y la inversión.

Por sus características los servicios públicos solo pueden ser atendidos de forma colectiva, por su naturaleza son de carácter universal, es decir que su provisión es independiente de la capacidad de pago de las personas.

La exigencia de universalidad requiere de un sistema de tarifas que a través de precios diferenciados garantice el equilibrio económico de las empresas de prestación de servicio.

Además, por razones técnicas los servicios públicos son monopolios u oligopolios naturales: la introducción de competencia eficiente entre distintas empresas y para algunos servicios solo es posible dentro de un marco regulatorio propicio.

En definitiva, operación de empresas para la provisión de servicios públicos domiciliarios exige de reglas distintas a las de libre mercado y la presencia

activa del Estado como regulador para estimular y proteger la inversión y controlar la eficiencia en la prestación del servicio y el derecho de los consumidores.

En la agenda política de todo Estado moderno, con independencia de su ideología, se encuentra la provisión eficiente de servicios públicos de alta calidad con la mayor cobertura posible.

En tiempos recientes, la participación de la iniciativa privada en la provisión de servicios públicos es cada vez más frecuente y en muy diferentes tipos de contrato, sin embargo los altos niveles de inversión y los largos períodos de retorno de la inversión de servicios públicos obliga a la definición de un marco regulatorio sólido previo, por parte del Estado, que brinde garantías al sector privado para realizar inversiones en un sector tan sensible social y políticamente hablando.

Los servicios públicos: un mecanismo eficaz para eliminar la pobreza, fortalecer la equidad social y estimular la gobernanza.

Los servicios públicos causan efecto en los ciudadanos de manera instantánea, y una vez establecido su mejora en confiabilidad y calidad es evaluada y apreciada por el colectivo.

En virtud de su eficiencia económica, las inversiones en servicios públicos tienen más corta maduración que los resultados globales de la economía que se expresan en ingresos y empleos de calidad.

Es por esta razón que las mejoras en servicios públicos son una política pública eficaz para distribuir bienestar.

Lo contrario también es cierto: el deterioro de los servicios públicos es la dimensión más tremenda de la pobreza ya que los ciudadanos no pueden cambiar esa realidad y en la provisión particular de un servicio público solo será posible para aquellos sectores de la sociedad de mayor capacidad de ingreso.

La manera como el ciudadano aprecia y valora la calidad del Estado es principalmente a través de la calidad y cobertura de los servicios que disfruta.

Los servicios públicos son un desafío gerencial formidable para los gobiernos de países en desarrollo.

La provisión de servicios públicos de calidad supone la construcción de infraestructura, de importantes dimensiones, de forma continua la operación y mantenimientos de estas redes exige también un flujo de recursos continuo y exigente.

Además, la construcción, operación y mantenimiento de las redes de servicio público exige el desarrollo y empleo de talento humano de alta calificación en continua formación para la innovación tecnológica requerida para una operación robusta.

La provisión de servicios públicos de calidad es indispensable para iniciar el proceso de superación de la pobreza y promover un crecimiento económico inclusivo, sostenible y continuo.

Existen distritos modelos de prestación de servicios públicos que han sido ensayados y evaluados alrededor del mundo con distintos niveles de eficiencia y costos implícitos.

En los países en desarrollo son más numerosos los sectores sociales con limitada capacidad de pago, en estos será entonces necesario lograr el equilibrio económico mediante los modelos de prestación más eficiente: es decir aquellos modelos que logren menores costos de prestación con altos niveles de calidad.

Es por esta razón que los modelos de prestación desarrollados en el mundo son cada vez más pragmáticos e independientes de posturas ideológicas: los créditos políticos derivados de la eficacia de los servicios públicos de calidad han permitido diferentes modelos de participación de la iniciativa privada aún en países de ideología no liberal.

En diferentes casos, Venezuela entre ellos, el alto costo de los servicios y la baja calidad en su prestación ha estado asociada a prácticas administrativas nada transparente que derivaron en diseño y construcción de soluciones inadecuadas y al sobrecosto de ejecución con respecto a los estándares internacionales.

La transparencia y las buenas prácticas administrativas en cada componente de los servicios públicos es parte principal de este desafío gerencial.

En definitiva, el reto gerencial consiste como hacer más y mejor con menos, es decir como reducir los costos de prestación de forma eficiente y como establecer un modelo sustentable basado en el pago de los particulares que reduzca los fondos públicos, siempre escasos, a su mínima cantidad con el fin de multiplicar su eficiencia.

El caso Venezuela

Durante la segunda mitad del siglo XX en nuestro país se desarrolló una red de servicios públicos: agua, electricidad y telecomunicaciones de clase mundial y en continuo crecimiento y mejora.

Un complejo sistema de empresas profesionales, de propiedad pública y privada competían creando valor social a través de la provisión de servicios y la población y las empresas de manera creciente contribuían a la inversión en servicios públicos a través de las tarifas que podían elevarse en la medida que se lograron altos niveles de cobertura y calidad.

La llegada al poder, a final de siglo, de un proyecto político distinto alteró esta dinámica virtuosa de mejoramiento continuo: la conquista del poder incluyó en su agenda a las empresas de servicio público: la colonización de las empresas profesionales de servicio público por cuadros obedientes al proyecto político de turno, pero escasos en talento técnico y gerencial fue un proceso continuo y eficaz desde un principio hasta las estatizaciones de los años 2007 y 2008.

Al proceso de toma de control se añadió el compromiso de financiamiento del proyecto político transnacional a través de los contratos de infraestructura

celebrados por asignación directa, en contratos poco transparentes con empresas internacionales que resultaron en un tinglado de obras mal diseñadas, peor construidas, en su mayoría fuera de operación y que consumieron recursos de inversión entre 2 y 5 veces superiores a los estándares internacionales.

Es así como el mayor deterioro de la calidad de los servicios públicos en Venezuela resultó de manera paradójica durante los años 2004 al 2015 cuando el gasto público en servicios públicos fue la mayor en toda la historia del país, en virtud de la escasa calidad en la ejecución de las nuevas obras y el abandono de las buenas prácticas de operación y mantenimiento en las empresas de servicio ahora en propiedad del gobierno.

Al mismo tiempo las empresas de alto nivel profesional y con estructuras internas de gobierno corporativo se convirtieron en apéndices de la actividad proselitista del gobierno y abandonaron las mejores prácticas de operación en especial las de captura y desarrollo de talento, operación y mantenimiento de infraestructura y las de carácter comercial para el cobro del servicio.

Todo este proceso ha llevado a que todas las empresas de servicio en propiedad del Estado son incompetentes para la prestación de servicios de calidad.

La noche más oscura de la pobreza: la negación de los servicios públicos.

La negación de los servicios públicos representa la dimensión más tremenda de la miseria: la dignidad humana y los derechos fundamentales del hombre son atropellados mientras que la población puede hacer nada para superarlo: los servicios públicos son competencia del Estado y su rehabilitación solo puede lograrse por su iniciativa.

La desconexión de la permanencia en el poder con el escrutinio electoral período y recurrente ha acentuado una suerte de insensibilidad política hacia el desempeño de los servicios públicos que en otras naciones es de alta prioridad para el desarrollo de la agenda política.

También la protesta pública sin resultado eficaz, desarrollada por años en todos los rincones del país, ha evolucionado a un malestar colectivo, latente y silencioso que espera momento adecuado para expresarse con mejores resultados.

Así en estos tiempos de negación de servicios por ausencia del Estado, el aparente silencio de la ciudadanía podría confundirse con la resignación, pero una población que ha disfrutado de servicios de calidad en el pasado jamás de resignará a esta situación de miseria.

***La rehabilitación de los servicios públicos en Venezuela;
un proceso costoso pero impostergable.***

Durante los últimos diez años diferentes equipos de expertos han diseñado las rutas de reconstrucción de cada uno de los servicios públicos del país para restablecer niveles de calidad indispensables para un desarrollo político, económico y social exitoso.

La magnitud de las inversiones necesarias durante los tres primeros años del proceso es del orden de los 35 mil millones de US \$: 20 en energía eléctrica, 10 en telecomunicaciones y 5 en agua potable.

La dimensión de las inversiones requeridas y sus extensos periodos de retorno hacen necesario un marco regulatorio con garantías para la inversión, su retorno, así como la práctica de la transparencia administrativa y calidad técnica en el diseño y construcción de soluciones, es decir un cambio fundamental en las malas prácticas de gobierno desarrollados durante los últimos 23 años.

Así mismo será necesaria la cooperación internacional de los bancos multilaterales y la inversión privada internacional que solo serán posibles luego de resolver de manera adecuada los problemas políticos internos que permitan legitimidad a una renegociación de deuda internacional con acreedores y posibiliten la contratación de nuevo endeudamiento público.

Es importante destacar que la rehabilitación de los servicios públicos exige a la par de una acción de reconstrucción de la infraestructura física la

reconstrucción de la institucionalidad técnica y gerencial de las empresas de servicio público que implica su reestructuración siguiendo las mejores prácticas mundiales desarrolladas en la materia.

Con frecuencia se pregunta por la escasez y magnitud de los recursos financieros requeridos, pero en todos los diseños aparece el talento humano competente como el recurso más escaso y necesario.

La ruta de reconstrucción de los servicios públicos en Venezuela será un desafío en el desarrollo de miles de jóvenes formados para la excelencia en calidad de servicio, un reto monumental por su urgencia en el tiempo y la precariedad de inicio.

La desregulación de los ISP y el despliegue de tecnologías PON en fibra óptica: un experimento con excelentes resultados.

En años recientes, CONATEL ha desarrollado una experiencia que merece su consideración.

Se ha otorgado habilitación administrativa a cerca de cien nuevos operadores como proveedores de servicio de internet, esta política ha coincidido con la liberalización de las políticas de control de precios en ciertos servicios públicos y además con una liberación parcial del uso por arrendamiento de las vías generales de telecomunicación (VGT) en poder de CANTV y Corpoelec.

Estas decisiones administrativas en conjunto con la disponibilidad comercial de nuevas tecnologías de fibra óptica que permiten un despliegue punto a multipunto, en fibra óptica no energizada ha permitido el equipamiento de miles de hogares e industrias durante los últimos tres años con servicios de internet de alta calidad.

Como paradoja en este caso, la facilidad de uso de los postes eléctricos en algunas ciudades del interior del país, que no en Caracas, ha permitido una mayor cobertura en las zonas más humildes del país. Tanto así que hoy en barrios pobres de Maracaibo se cuenta con internet de alta velocidad donde no hay servicios de agua potable ni energía eléctrica.

Este desarrollo que recién se inicia ha comenzado a suplir las carencias enormes del servicio de CANTV y otros operadores de larga data y contiene al menos tres lecciones.

La primera es la eficacia del sector privado en competencia para servir deficiencias de algunos servicios que requieren inversiones modestas, utilizan la infraestructura existente y con enormes capacidades ociosas, la disposición de la población a pagar tarifas reales por servicios de alta calidad, aun en los sectores más empobrecidos, y por último de cómo cuando el Estado de focaliza en sus actividades de regulación y control logra nuevos ingresos, por arrendamiento e impuestos, que no consigue en las empresas bajo su propiedad.

Esta experiencia no puede extenderse a los servicios de agua potable y energía eléctrica que no pueden fraccionarse y requieren niveles de inversión de mayor magnitud y un marco regulatorio diferente.

Sin embargo, la disposición y capacidad de pago de los sectores más empobrecidos en la busca de mejor calidad de vida, debe servir como referencia para los servicios futuros de agua potable y energía eléctrica, El ARPU en los barrios humildes de las ciudades de Caracas y Maracaibo por los servicios de fibra en la casa es del orden de los 40 US \$/mes, lo cual explica el dinamismo y fortaleza de esta iniciativa de servicios públicos.

Una mayor transparencia y profundidad en el alquiler de las VGT, hasta ahora muy discrecional, daría un mejor impulso a esta iniciativa.

La rehabilitación de los servicios públicos en Venezuela: ¿Cuándo se inicia?

En los diferentes estudios de expertos existe consenso que luego de tres años de sólidas y eficaces inversiones se puede lograr salir de la condición de negación de servicios que se sufre en todo el país y se iniciará un proceso acelerado de prestación de servicios de calidad.

Este proceso no se inicia aún, es impostergable por su necesidad, pero es también por la presión política silenciosa presente en millones de hogares: todo hogar en Venezuela demuestra su disgusto con el orden político

especialmente por la mala calidad de los servicios públicos que se convierte en insulto cotidiano a la dignidad de los venezolanos.

Conociendo las causas que originaron la condición actual de nuestros servicios públicos es simple identificar los signos de cambio previos a la transformación de la situación actual como resultado de un cambio en las políticas públicas vigentes.

La primera señal de transformación será el día que en las posiciones de máxima autoridad de Corpoelec, Cantv o Movilnet y la Hidros se comience a distinguir Talento, experiencia y capacidad gerencial y técnica antes que la obediencia política, esto no ha ocurrido aún.

La segunda señal en el orden administrativo será el día que toda contratación, no importa su tamaño se realice a través de un proceso transparente de licitación pública competitiva y técnicamente formulada que impida la discrecionalidad y estimule la participación, esto todavía tampoco ha ocurrido aún.

La tercera señal es más definitiva, la reconstrucción de los servicios públicos del país exige previamente resolver el conflicto político interno hasta lograr un nuevo gobierno con legitimidad nacional e internacional suficiente que permita el acceso a la cooperación financiera internacional indispensable y seto solo será resultado de una negociación política eficaz, que tampoco ha ocurrido hasta ahora,

En definitiva, los venezolanos vivimos la mas larga noche de los servicios públicos en la fe que la noche es más oscura justo en la víspera de un nuevo amanecer.

Con el mejor deseo de un amanecer pronto, radiante y eficaz que ilumine todos nuestros hogares con la confianza en una mejor Venezuela.