

La mala hora de los servicios públicos

El jueves y viernes de la semana pasada se presentaron severos cortes de luz en Ibagué, una emisora de la ciudad informó que fueron más de 60 barrios que permanecieron sin el servicio por algunas horas, como es costumbre ni un comunicado ni explicación por parte de la empresa de energía. Las quejas por los frecuentes apagones ya son pan de cada día.

PUBLICIDAD

Al problema de los continuos cortes de agua que padecemos los ibaguereños y a un servicio de aseo muchas veces deficiente, se suma el creciente mal servicio de energía. Ni que decir de las tarifas que están por las nubes, paradójicamente suben mes a mes mientras baja la calidad del servicio.

La mala racha que vive Ibagué en materia de servicios públicos va más allá de la percepción. Las mediciones técnicas realizadas por la Superintendencia de Servicios Públicos confirman que las empresas que prestan servicios en nuestra ciudad presentan bajas calificaciones en sus indicadores o fallas en el cumplimiento de lo ordenado por la Ley.

El Ibal es una empresa en riesgo medio alto, según la Superservicios. La última medición del Indicador Único Sectorial (IUS), año 2021, deja a la empresa con una nota de 50 sobre 100, más que mediocre. Le va muy mal en la planificación y ejecución de inversiones y en gobierno y transparencia, también obtuvo calificaciones deficientes en gestión tarifaria y sostenibilidad financiera.

Por supuesto, en la calidad del servicio la nota es bajísima: 6.25, mientras que

otras ciudades intermedias como Armenia, Pereira, Montería, Tunja y Pasto, sacaron una calificación de 12.5, el doble que la del Ibal. Ese último indicador explica la pobre continuidad del servicio en el acueducto de Ibagué, además del alto número y escasa atención de quejas y reclamos de los usuarios.

En energía la cosa no es muy distinta. La Superintendencia abrió investigación a Celsia por el elevado número de facturas con “mediciones promedio”, es decir, a muchos usuarios le cobran el servicio no con la lectura del contador sino con una “estimación” del consumo, cuando la Ley establece que éste debe ser determinado a partir de la lectura de los medidores. Esa práctica indebida la denuncié en una columna del 6 de mayo de 2020 en plena pandemia (Lo pagará su madre), a raíz de la misma en aquel entonces recibí una llamada del Gerente quien trato de explicarme que se trataba de casos aislados, ahora se sabe que teníamos razón.

Respecto a las tarifas ya se ha debatido mucho, sin que hasta ahora haya resultados. En el Congreso recién posesionado, se ha visto interés por enfrentar el asunto por parte de las Representantes a la Cámara Olga Beatriz González y Martha Alfonso y del Senador Miguel Barreto. Recientemente el Presidente Petro reconoció el creciente problema del aumento de las tarifas y ordenó intervenir la Comisión Reguladora de energía y Gas (Creg) con el fin de que el Gobierno pueda entrar a determinar las fórmulas tarifarias y de esa manera parar los abusos. La tarifa de aseo ha pasado de agache en Ibagué, por cuenta que la misma es cobrada en el mismo recibo de Celsia, pero es claro que también ha tenido incrementos inusitados. Ahí está la clave, en rediseñar las fórmulas para calcular las tarifas ya que el modelo actual le permite a todas las empresas de servicios públicos cubrir la totalidad de sus costos (y utilidades) sin importar cual sea su nivel de eficiencia o de calidad del servicio.

CESAR PICÓN