



**andess**chile

*Asociación Nacional de Empresas  
de Servicios Sanitarios A.G.*

# Cuenta pública 2020

15-04-2021



# ÍNDICE

---

- Industria en 2020
- Indicadores comerciales
- Cambio climático
- Inversiones y desarrollo
- Relación con stakeholders

# Nuestro trabajo

- Las empresas de servicios sanitarios prestan cuatro servicios fundamentales: producción y distribución de agua potable y recolección y tratamiento de aguas servidas a 5,3 millones de clientes o unos 15 millones de personas en las localidades urbanas de Chile.



238 Sistemas de  
Producción de  
Agua Potable

41.000 kms  
de Redes de Agua  
Potable



Consumo promedio:  
-clientes: 17,3 m<sup>3</sup>/mes  
-hogares: 14,9 m<sup>3</sup>/mes

33.000 kms Redes  
de Alcantarillado



300 Plantas de  
Tratamiento  
Aguas Servidas

17 mil  
trabajadores



# ¿Qué pasó con la pandemia?

Suspendimos todos los cortes por no pago y repusimos el servicio a 13 mil clientes

Ofrecimos facilidades de pago a clientes vulnerables

Mantuvimos un servicio constante, confiable y seguro a todos nuestros clientes

Implementamos planes de continuidad operacional

Reforzamos los canales de atención remota

Adoptamos medidas especiales para cuidar a nuestros trabajadores

900 mil familias beneficiadas con la suspensión de los cortes en un año.

# Apoyo a la comunidad

Trabajo con municipios para asegurar acceso al agua en campamentos y localidades deficitarias (Antofagasta, Atacama, RM, Los Lagos).

Avances en interconexión de sistemas de agua potable rural afectados por escasez hídrica. (Coquimbo, Valparaíso)

Subvenciones de agua a albergues para personas en situación de calle y viviendas tuteladas para tercera edad. (Maule)

# Indicadores comerciales

↑1,8%  
clientes totales a  
5.715.000

96 reclamos  
por mil clientes  
= a 2019

94% lectura  
de medidores  
en diciembre

99% reparto  
de boletas en  
diciembre

↓2,4%  
facturación en m3

↑1%  
facturación  
domiciliaria en  
2020

↓17%  
facturación  
comercial

↓13%  
facturación  
institucional

↓6%  
facturación  
industrial

↓6%  
recaudación

↓32,1%  
agua no facturada

↓5,1%  
cortes no  
programados

↓18,1%  
cortes no  
programados  
desde 2017

# Atención a clientes

El consumo promedio mensual por cliente fue de 17,3 m<sup>3</sup>/mes en 2020, una baja de 28% desde 1998.

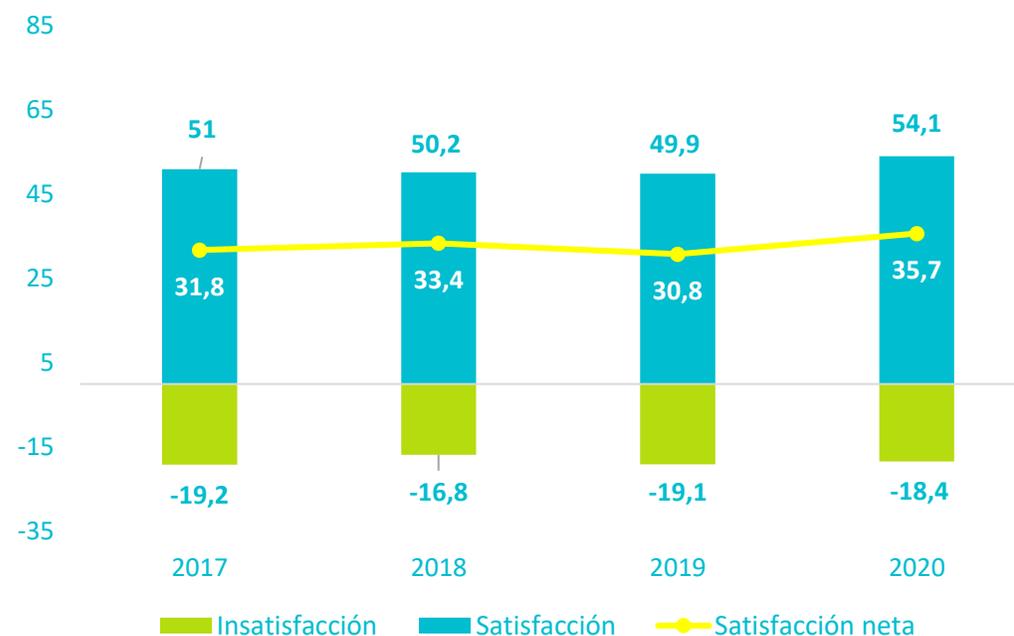
Las atenciones a clientes superaron los 8,4 millones, un alza de 10% en el año.

Las atenciones presenciales bajaron 61% y las vía web crecieron 42%.

Pese a la pandemia, la satisfacción aumentó de manera notoria según un estudio realizado por el regulador.

Indicadores comerciales

Satisfacción de clientes  
Encuesta de percepción SISS



# Morosidad y deuda

787 mil clientes  
morosos

con dos cuentas pendientes o  
más a diciembre de 2020.

↑ 52%

La deuda vencida pasó desde  
\$105 mil millones en enero a  
\$160 mil millones en  
diciembre.

↑ 80%

Los clientes con cuatro o más  
cuentas impagas pasaron de  
247 mil en marzo a 443 mil  
en diciembre

↑ 63%

La deuda vencida de cuatro  
meses o más pasó de \$86 mil  
millones en enero a \$140 mil  
millones en diciembre

134 mil convenios

La deuda convenida (no covid)  
creció 14% a \$42 mil millones  
entre enero y diciembre

45 mil

inscritos en el plan de  
beneficios Covid (Ley 21.249)  
llegaron a diciembre

# Cambio climático

12 años de sequía

Eventos  
hidroclimáticos que  
afectan las  
operaciones

Puesta en marcha de  
obras de seguridad

Planes de inversión  
por más de US\$ 500  
millones anuales para  
asegurar el suministro.

El cambio climático  
demandará  
inversiones sectoriales  
por más de US\$ 10 mil  
millones al 2040

# Desafíos ambientales

Disponemos de mil millones de metros cúbicos de agua saneada al año

El reúso de aguas servidas tratadas debe ser una herramienta en la escasez hídrica

Avances en economía circular

Aportar medidas a la autoridad como un activo integrante de la Mesa Nacional del Agua

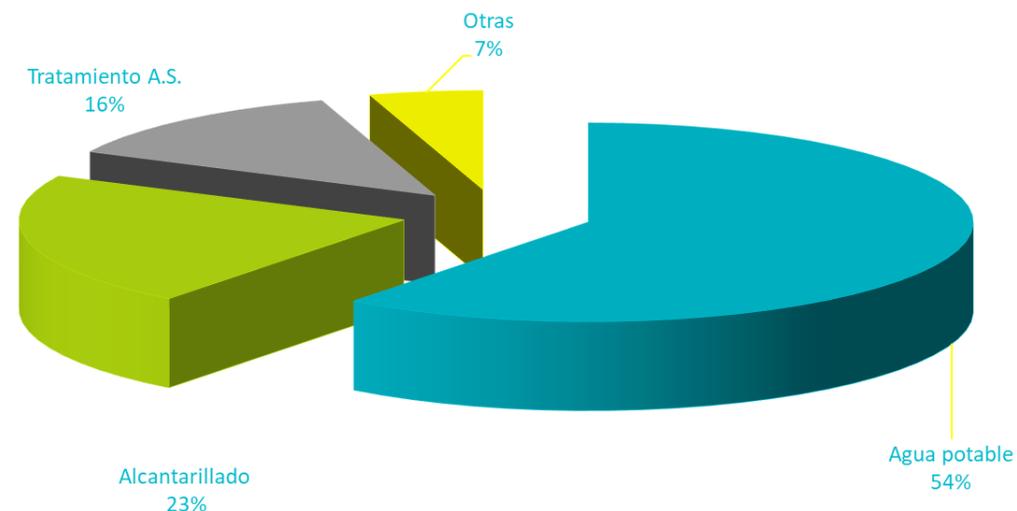
Ampliar la colocación de bonos verdes para mayor desarrollo de la economía verde en Chile

Participar de la discusión sobre nuevas normas.

# Inversiones 2020

- Las empresas socias de Andess han concretado una serie de obras emblemáticas para la industria en diferentes localidades urbanas del país que benefician a más de 5,3 millones de hogares o más de 15 millones de habitantes, por un monto superior a US\$ 505 millones.
- Esta cifra es un 3,5% superior a la del año 2019, pese al impacto financiero que ha tenido la pandemia en las compañías en materia de ingresos y morosidad.

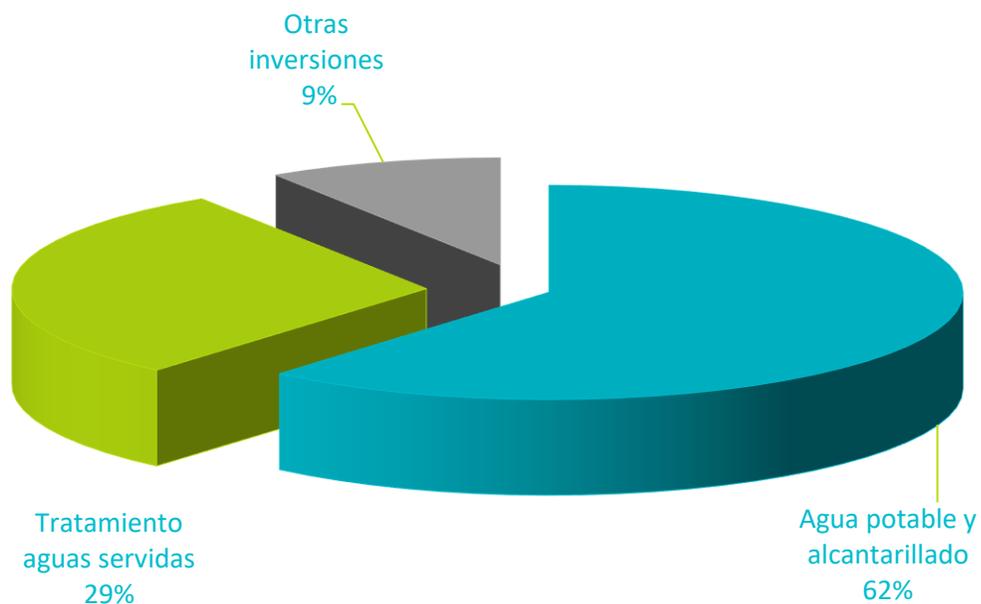
## Inversiones 2020 US\$ 505 millones



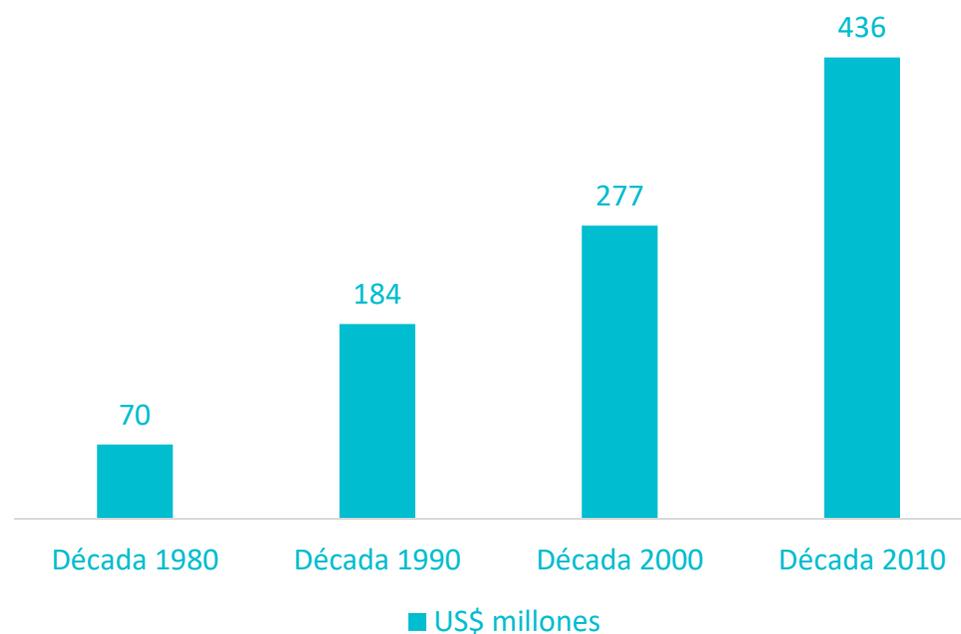
# Inversión acumulada 2000-2020

US\$ 7.961 millones

Inversión acumulada por servicio



Inversiones promedio por década



# Compromiso ODS

- Las empresas socias de Andess han trabajado hace tiempo de modo de alinear sus planes de inversión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular el ODS 6 sobre acceso al agua potable y saneamiento.
- Para ello, han definido cuatro grandes líneas de acción: Acceso universal, Calidad de servicio, Inversiones verdes y Resiliencia (obras de seguridad).

## Acceso universal

- Inversiones que permiten asegurar que el agua potable siga llegando a todos los hogares en sus territorios de operación.

## Calidad de servicio

- Inversiones en calidad de servicio, en aspectos como calidad del agua potable y la continuidad.

## Inversiones verdes

- Inversiones que mejoran los entornos de las comunidades y el medioambiente.

## Resiliencia

- Inversiones que permitan contar con sistemas cada vez más robustos para una mayor seguridad hídrica.

# Inversiones futuras

---

El modelo público-privado de gestión de los servicios sanitarios ha permitido la provisión continua y de calidad de agua potable y saneamiento en las zonas urbanas de Chile.

Con el marco normativo actual ha sido posible construir obras emblemáticas, pero la tarea no termina aquí.

Andess estima que en el periodo 2020-2040 se requerirán inversiones por más de US\$ 10 mil millones.

# Participación activa

Participamos en la Mesa Nacional del Agua convocada por el Presidente de la República.

Alimentamos el diálogo multiactores con la Iniciativa Agua y Medioambiente.

Contribuimos al debate en diversas comisiones legislativas.

Iniciamos acercamientos con el Estado para evaluar la interconexión con sistemas sanitarios rurales en todo el país.

Nos coordinamos con municipios y ONG para apoyar en materia de abastecimiento de agua potable en campamentos.

# Nuevas alianzas

---

Firmamos un convenio con la Asociación Chilena de Municipalidades (AChM).

Somos socio fundador del Instituto de Resiliencia ante Desastres, Itrend.

Este año constituiremos un COSOC de la industria sanitaria.

