

# CUENTA PÚBLICA 2020



**andesschile**

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




## NUESTRO TRABAJO

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

## NUESTRAS CIFRAS 2020





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

## ¿Qué pasó con la pandemia?

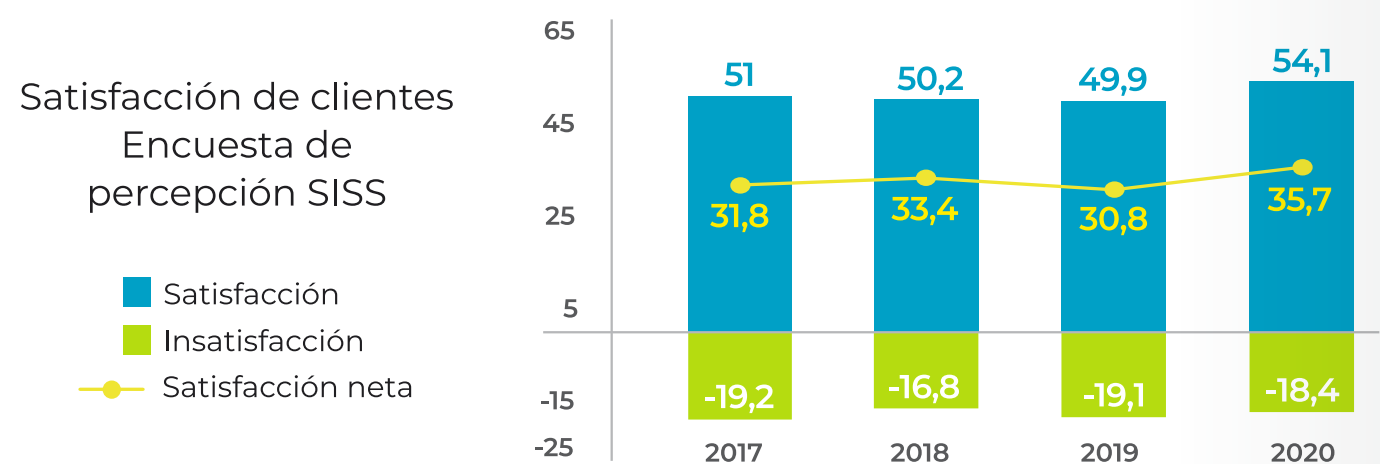
- **Suspendimos** todos los cortes por no pago y repusimos el servicio a 13 mil clientes que lo tenían interrumpido por deuda.
- **Ofrecimos** facilidades de pago a clientes vulnerables.
- **Mantuvimos** un servicio constante, confiable y seguro a todos nuestros clientes con un esfuerzo financiero importante.
- **Implementamos** planes de continuidad operacional.
- **Reforzamos** los canales de atención remota.
- **Adoptamos** medidas especiales para cuidar a nuestros trabajadores.

## Apoyo a la comunidad

- Trabajo con municipios para asegurar acceso al agua en campamentos y localidades deficitarias.
- Avances en interconexión de servicios sanitarios rurales afectados por escasez hídrica.
- Subvenciones de agua a albergues para personas en situación de calle y viviendas tuteladas para tercera edad.

## Atención a clientes

- El consumo promedio mensual por cliente fue de 17,2 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.



Fuente: Encuesta de Percepción de Clientes SISS 2020

## INDICADORES COMERCIALES

2020



Clientes totales  
proyectados industria:  
5.715.000



Reclamos por  
mil clientes



Lectura de  
medidores



Reparto de boletas



Facturación  
Industrial



Facturación m<sup>3</sup>



Recaudación



Facturación  
domiciliaria



Facturación  
institucional



Agua no  
facturada



Facturación  
comercial



Cortes no  
programados  
desde 2017

## Morosidad y deuda

La industria sanitaria ha manifestado su preocupación por el incremento de la deuda y ha expresado su disposición a trabajar con las autoridades en busca de soluciones.



**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.



**45 mil**

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



# CAMBIO CLIMÁTICO

- 12 años de sequía.
- Eventos climáticos extremos que afectan las operaciones.
- Puesta en marcha de obras de seguridad.
- Los planes de desarrollo de la industria consideran inversiones por US\$ 1.100 millones en el período 2021-2022.
- 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.

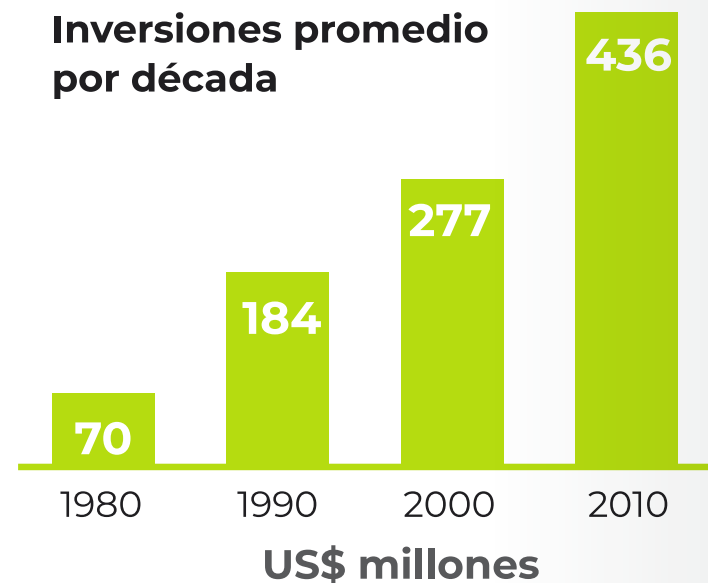


# INVERSIONES Y DESARROLLO



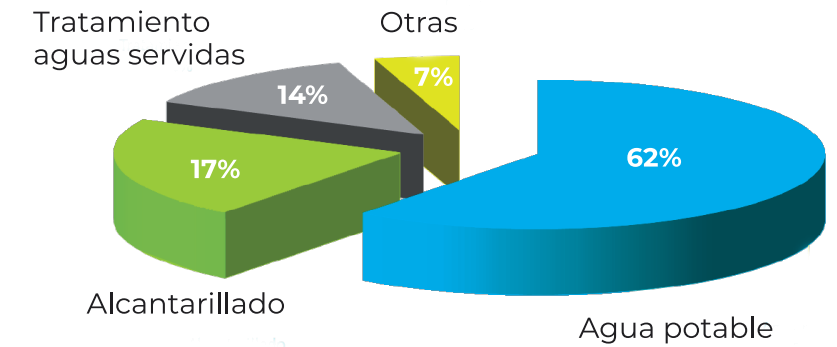
Las empresas socias de Andess concretaron en 2020 una serie de obras emblemáticas para la industria en diferentes localidades urbanas del país que benefician a más de **5,3 millones de hogares** o más de **15 millones de habitantes**, por un monto superior a US\$ 511 millones.

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

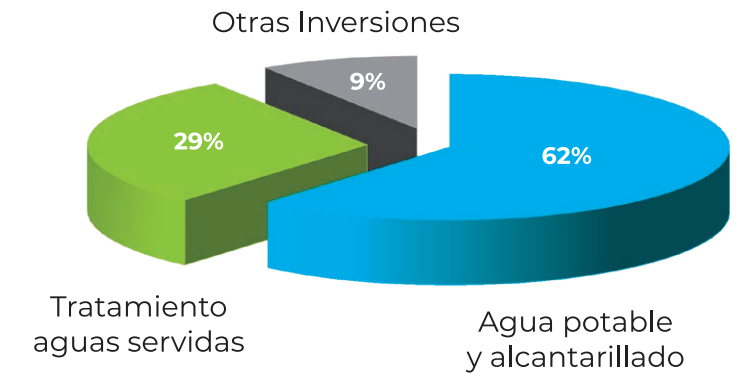
### US\$ 511 millones



## Inversión acumulada 2000-2020

### US\$ 7.967 millones

Inversión acumulada por servicio



## 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 período 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 para generar una visión integral del tema del agua que se pueda plasmar en instrumentos de política pública e iniciativas que respondan a los desafíos de la hora actual. En particular, la relevancia del abastecimiento seguro y continuo de agua potable en el contexto de la pandemia COVID 19 y los desafíos que representan, para la satisfacción del derecho humano al agua potable y saneamiento, las brechas existentes en el sector rural.

**Contribuimos** al debate en diversas comisiones legislativas.

**Iniciamos** acercamientos con el Estado para evaluar la interconexión con servicios 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 en COSOC** de la industria sanitaria.

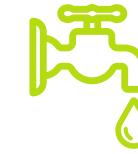


A photograph of a water treatment plant at sunset. The sky is a mix of purple, blue, and orange. In the foreground, there are several large, rectangular concrete basins filled with water, reflecting the sunset. A metal walkway or bridge structure is visible on the left side of the image. A large, stylized graphic of a water drop is overlaid on the top left of the image, with a green-to-blue gradient.

## 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.



### INVERSIONES VERDES

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



### CALIDAD DE SERVICIO

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



### RESILIENCIA

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





**andess**chile

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



[andess@andess.cl](mailto:andess@andess.cl)



+56 2 3251 4780



Apoquindo 3039, piso 16, Las Condes.



[www.andess.cl](http://www.andess.cl)