

Entrevista

VÍCTOR HUGO BUSTAMANTE, GERENTE DE NUEVOSUR EN LA REGIÓN DEL MAULE:

"En el Maule tenemos 320 mil clientes pero atendemos a 800 mil personas"



Víctor Hugo Bustamante, gerente de Nuevosur en la Región del Maule, fue entrevistado en las oficinas de diario La Prensa en Talca.

- Ejecutivo reconoce que el cambio climático ha dificultado las operaciones.
- "Menores precipitaciones, o precipitaciones en muy poco tiempo, eso ha afectado las cuencas, han caído, han bajado las napas", manifestó el ejecutivo.

POR JUAN IGNACIO ORTIZ REYES
 FOTOS: EDUARDO CORVALÁN MUÑOZ

Hace poco más de un mes, Víctor Hugo Bustamante cumplió un año como gerente general de Nuevosur en la Región del Maule. Posee más de dos décadas en la industria sanitaria y hasta antes de llegar a Talca, lideraba la gerencia regional de O'Higgins en la Empresa Essbio. El ejecutivo, que cuenta con un máster en Tecnología y Gestión del Agua en la Universidad Adolfo Ibáñez, es Ingeniero Comercial de la Universidad de Concepción.

Víctor, cómo es la historia de Nuevo Sur en Chile?

"La Empresa Nuevosur nace el año 2000 aproximadamente, después de la privatización de Essam, porque esta empresa, cuando se forma Essam, en el año

1974, el Servicio Nacional de Obras Civiles, después pasa a ser Essam, también compuesta por el Estado, el dueño Corfo. Y en el 2000, a mediados del 2000, fines de 1999, se inicia el proceso de privatización con el Presidente Eduardo Frei Ruiz-Tagle. Nuevo Sur pasa a ser parte de Econssa. Hay 11 sanitarias que son parte de Econssa, que es la empresa concesionaria de servicios sanitarios administrada por Hacienda. Los activos pasan a ser de ellos, pero se privatiza la operación. Y la operación ahí se privatiza al Grupo Thames Water, que era un operador inglés. Y ese operador inglés compra aquí en Chile la Región de O'Higgins, la Región del Maule, compra los activos y la operación en la Región de O'Higgins, compra, invierte en la ope-

ración, en la concesión, en arrendar la concesión, los activos, en la Región del Maule. Y en Biobío y Ñuble compra los activos y la operación. Estamos en cuatro regiones como grupo. Después el Grupo Ontario, el Grupo Thames vende a otro grupo a Southern Cross. Y hace seis años pertenecemos a otro grupo que se llama Ontario Teachers, que es un grupo, un fondo canadiense, fondo de inversiones canadiense y ellos son los que están operando, son los que el grupo de inversión que está aquí en Chile y que tiene no solamente estas cuatro regiones, sino que también tiene la Cuarta Región, la Quinta Región, y una eléctrica en el sur, Saesa".

¿Cómo les ha afectado el cambio climático en las operaciones en la última década?

"Absolutamente, absolutamente. En los últimos, en los últimos 10 años con menores precipitaciones, o precipitaciones en muy poco tiempo, eso ha afectado las cuencas, han caído, han bajado las napas. Y eso ¿qué ha hecho? Que nosotros tengamos que hacer pozos. Antes hacíamos pozos a 50-100 metros, tenemos pozos a 200 m, 150 m. Entonces, los costos de elevación del agua van subiendo. Y eso finalmente impacta en mayores costos para la sanitaria y esos costos, lamentablemente, se tienen que traspasar a tarifa, porque la negociación tarifaria, el modelo es simple, o sea, lo quiero explicar en simple, pero a la vez bien complejo, pero lo que se hace cada año es reconocer las inversiones y los costos totales en el largo plazo. Y ahí están las inversiones que invertimos nosotros. Invertimos nosotros en fuentes, en hacer nuevas plantas de producción, ampliarlas, en extender la red de agua potable, de alcantarillado, o reponerla, en ampliar la planta de tratamiento de aguas servidas. Entonces, toda esa inversión, si con el cambio climático se ha ido encareciendo, más el efecto también".

¿Cuántos clientes tienen en el Maule?

"Nosotros en Nuevosur tenemos 320 mil clientes al día de hoy. Tenemos 320 mil clientes pero atendemos a 800 mil personas, un pro-

"La región que tiene más problemas de pago en nuestra operación es Biobío y particularmente costa sur, Lota, Coronel, Arauco".

medio de dos coma y tantas personas por casa".

Cuando Nuevosur llega al Maule, la cobertura de agua potable al 100% de la población, ¿cuánto era?

"En el 2000 era agua potable un 90%. Donde más se creció fue en alcantarillado y tratamiento de aguas servidas. Tratamiento de aguas servidas en el 2000, en promedio, en Chile, antes de que las empresas se privatizaran, en promedio era como un 50%. Menos diría yo incluso, un 30%. Y alcantarillado diría que era un 70-80. Entonces, lo que más se avanzó fue en el tratamiento de las aguas servidas. Y el tratamiento del agua es clave, porque eso habilita, eh, baja el riesgo país, mejora las exportaciones de la agricultura, porque la salud de la gente, bajó el tifus. Primero eliminamos el tifus en Chile, y subió el riesgo país para pedir créditos en el BID, de los bancos mundiales, porque Chile obviamente tenía descontaminadas sus aguas servidas".

¿En el Maule se da la problemática del pago del cliente, por ejemplo?

"Se dio, Juan Ignacio, en la época de pandemia. En la época de pandemia, obvia-

mente, cuando hay caída en la actividad económica, generalmente nuestra incobrabilidad sube mucho. Al día de hoy, estamos en términos normales, pero sí en pandemia tuvimos mucho incobrable. Mucha gente que dejó de pagar el agua, por razones obvias, porque mucha gente perdió el trabajo. Y ahí hubo, recuerdo que hubo estos subsidios estatales directos a... aumentó el subsidio, pero también una medida con el Gobierno. Y ahí hubo, recuerdo que hubo estos subsidios estatales directos a... aumentó el subsidio, pero también una medida con el Gobierno, acordada con el Gobierno, de nosotros no cortar, el suministro como sanitaria. Eso fue a nivel país. Entonces, no se cortó el suministro. Se aseguró continuidad y calidad, por razones obvias, el principal producto para combatir la pandemia era el agua. Entonces, era bien ilógico que independiente de que la gente no tuviera para pagar no les hubiéramos cortado el agua. Entonces, terminó la pandemia, al cabo de seis meses de finalizar la pandemia, la medida se desactivó y comenzamos nosotros con nuestro proceso de cobranza. Por ley, al día de hoy, con un saldo vencido, nosotros podemos cortar el agua. Un saldo vencido, una cuenta de 7.000 pesos, previa notificación al cliente, 15 días, al cabo de



Entrevista

Domingo 18 de Mayo de 2025 LA PRENSA 11

día 30, prácticamente con dos saldos vencidos para el cliente, le estamos cortando el agua. La primera acción, es una notificación. Llega una notificación que tú debes tanto, que tienes un saldo vencido y que te vamos a cortar en 15 días más. Si eso tú no lo pagas, va un cortador y te corta el suministro. Te corta el suministro en media hora. Y esa es la acción más coercitiva. Con eso la gente paga. Y después tenemos toda una batería. Si el cliente no paga, va la cobranza en terreno, negociamos un plan de pago".

¿Y han hecho algún comparativo de Maule con otras regiones respecto del pago del cliente?

"Mira, la región, la que tiene más problemas de pago en nuestra operación es Biobío y particularmente costa sur, Lota, Coronel, Arauco. Esa es la zona que tiene más problemas para pagar. Y obvio, es por la actividad económica. Maule no está en el promedio. Yo diría que ese es el mayor problema, después viene Ñuble, no me lo sé de memoria, porque yo estaba a cargo del área comercial antes. Y Maule es como la intermedio, la intermedio. La mejor pagadora es O'Higgins, que es la región más rica, por razones obvias. El PIB per cápita más alto de las cuatro regiones nuestras es O'Higgins. Entonces, por ende, O'Higgins es la región mejor pagadora, la que tiene más baja incobrabilidad".

AÑO EN CURSO

¿Qué plan de inversiones tienen para 2025?

"Tenemos un plan de inversiones bien robusto. Nosotros, cuando fijamos nuestro plan de inversión, eso que te explicaba del proceso tarifario, que cada cinco años lo alineamos también con el proceso tarifario, y siempre hablamos del plan de inversión quinquenal. En el quinquenio, en Nuevosur, en promedio tenemos inversiones entre 80 mil y 100 mil millones de pesos en cinco años. Este año particularmente, nuestro plan de inversión va a ser 20 mil 900 millones, o sea, 20 millones de dólares, 21 millones de dólares. Y esa inversión está fuertemente enfocada en dos objetivos principales: enfrentar el cambio climático, lo que conversábamos al principio, y habilitar el crecimiento de la ciudad".

Y ¿el plan de inversión va de la mano con la cantidad

de clientes o habitantes que se sumen?

"Absolutamente, absolutamente. Por eso te decía, primero, cambio climático. Y lo segundo, habilitar el crecimiento. Por suerte, esta es una de las regiones al día de hoy, de nuestra operación, que más está creciendo, Talca es una de las ciudades que más crece en nuestra operación. 2,3%, entre 2,3 y 2,5% en cantidad de clientes todos los años. El plan de emergencia habitacional en Chile donde mejor ha funcionado es acá. Es un esfuerzo coordinado entre el Serviu, nosotros y la Cámara Chilena, y se ha armado un círculo virtuoso. Entonces, nuestra inversión está muy orientada en eso. Nuestra, si nuestra demanda crece, nosotros tenemos que tener nuestra oferta. Y para habilitar nuestra oferta nosotros tenemos que tener habilitada, hacer crecer nuestras plantas, nuestra oferta de agua potable. Y ahí es donde nosotros invertimos fuertemente en rehabilitar pozos de agua potable, en hacer nuevos pozos de agua potable. Por ejemplo, ahora, el año pasado, hicimos un pozo en el sector sur poniente porque el sur de Talca está creciendo mucho, el sur poniente y el sector oriente. Entonces, nuestra inversión en Talca, por ejemplo, han ido fuertemente entre el sur y el sector oriente, habilitar pozos, rehabilitar. Ese pozo, por ejemplo, nos costó mil millones de pesos, entre comprar el terreno, servidumbre, es un pozo que lo hicimos sobre 150 metros, con un caudal casi de 200 litros por segundo. Entonces, ahí cuando yo te digo que con ese pozo nosotros matamos dos pájaros de un tiro, enfrentamos el cambio climático, mayores temperaturas, los últimos veranos en Talca, los últimos tres años han sido con temperaturas medias muy altas. Este verano fue altísimo. Tuvimos 30°C sobre ocho horas. Eso implicó nuestra capacidad de producción al máximo. Entonces, con eso, con estos nuevos pozos, obviamente cubrimos la demanda y además habilitamos el crecimiento, porque los clientes están creciendo. Una cosa es que tengamos mayor calor, mayor temperatura en ver-

"En Nuevosur, en promedio tenemos inversiones entre 80 mil y 100 mil millones de pesos en cinco años. Este año particularmente, nuestro plan de inversión va a ser 20 mil 900 millones, o sea, 20 millones de dólares, 21 millones de dólares".



El gerente de Nuevosur, señaló que la empresa tiene operaciones en las 30 comunas de la Región del Maule.

no, que eso obviamente la gente va a consumir más, pero también se suma la mayor cantidad de clientes. Entonces, esos son dos efectos en términos de producción de agua potable. En términos de distribución de redes, de redes de matrices y colectores, también hay un proceso de renovación y de ampliar la red en los sectores donde estamos creciendo, porque cuando se crece una población tenemos que habilitar el agua, que exista agua, hacer la red de distribución, ¿no es cierto? para que el agua llegue a las casas, después hacer la red de recolección para extraer el agua y llevarla a nuestra planta de tratamiento. Entonces, son varias las inversiones que se conjugan: producción, distribución, recolección. Y si hay más clientes, nuestra planta de tratamiento de aguas servidas también tiene que crecer, y también la estamos haciendo crecer. Entonces, las inversiones nuestras van muy fuerte en estos cuatro focos: producción, distribución, recolección y tratamiento de aguas servidas".

¿Y cuáles son los principales proyectos para este año en la región?

"Talca es una de las ciudades que más crece en nuestra operación. 2,3%, entre 2,3 y 2,5% en cantidad de clientes todos los años".

"Mira, en la región tenemos nuevos pozos, por ejemplo, lo que te decía, estanques, porque también el agua de los estanques que tú ves, nosotros cuando producimos, llevamos el agua a los estanques para tenerla en regulación y después inyectarla a la red por gravedad. Son 44 los proyectos que estamos habilitando este año. Y de esos 44, lo más emblemático, por ejemplo, la nueva construcción de la planta de tratamiento de Villa Alegre. Esa planta la hicimos de nuevo. Esa planta era una laguna, tecnología antiquísima, y al día de hoy pasa a tener una inversión de punta que es lodo activado. También vamos a iniciar el crecimiento, la ampliación de la planta de Talca. Eso ayer ya cortamos queso de eso. Un tema también emblemático. Ya que iban a ser mil 600 millones (de pesos). Habilitar también nuevo plan de refuerzo y reemplazo de redes, también, y Constitución. A Constitución vamos a inyectar cerca de 4 mil millones (de pesos), para mejorar la planta, las dos plantas que tenemos ahí, Piedra Lobo, Quebrada Honda. Mejoramos ya una impulsión, es una gran tubería desde una planta a una ciudad, que a

veces son de 10 km, 15 km. Entonces hay puntos de falla y hemos robustecido. Nuevos estanques, interconectar los estanques entre las ciudades, de tal forma que sean, el agua pueda ser reversible de un lugar a otro y ser bidireccional. Entonces hay varios proyectos emblemáticos que apalancan este plan de inversión en función de enfrentar el cambio climático y de habilitar el crecimiento en la ciudad. Las catástrofes naturales, no solo inundaciones o desbordes de ríos, afectan un poco las matrices. Yo creo que también debe haber afectado en ciudades antiguas como Curicó, Talca, Talca es más antigua incluso, el tema de los terremotos por ejemplo".

REGIÓN

¿Se ha detectado gente interviniendo en los medidores o en las tuberías? "Sí, totalmente. Tenemos más de mil ilícitos".

¿Y eso es mucho, respecto de la población?

"Yo creo que es poco acá, es poco. Hay sectores que, generalmente, también los ilícitos van de la mano con los sectores más pobres, porque al no tener dinero para pa-

gar, ¿qué es lo que hacen ellos? Intervienen nuestra, el arranque, de tal forma de conectarse en forma ilícita, en forma clandestina. Pero eso ocurre, es parte del día a día. Y ahí nosotros tenemos un equipo para detectar los ilícitos. Y ahí, detectarlos, se le cobra una multa con el cliente, se regulariza, y se va, y se deja en servicio el arranque".

¿Ustedes tienen el servicio en las 30 comunas de la región?

"Exactamente. En eso estamos trabajando al día de hoy, este convenio con el Gobierno Regional. Estamos trabajando con las áreas legales porque hay que hacer bien el convenio, hay varias dudas con esta nueva ley que da este espacio. Hay que convencer también a la DOH, porque al día de hoy, antes de que ocurriera esto, nosotros teníamos en nuestro equipo, teníamos un equipo para administrar y ejecutar estos proyectos, que eran 40 personas. Supuestamente estas 40 personas debieron haber pasado a la DOH".

¿Tienen asesorías a diversos municipios de la región?

"Absolutamente. Nosotros ahí, a partir de otra área, también tenemos, asesoramos sobre todo el área gris que le llamamos, que son las brechas de alcantarillado o de agua potable, pero que existen en nuestro territorio operacional".