

## FS 3.3 Percepción de la factura del agua en Brasil: ¿Saben los hogares cuánto pagan?

### Puntos Clave

- Los prestadores de servicios de agua suelen utilizar el precio para gestionar la demanda; sin embargo, los consumidores no suelen tener percepciones precisas sobre cuánto pagan por el agua.
- En Brasil, los errores de percepción de la factura son más comunes entre aquellos que perciben que el agua de red es de mala calidad.
- El consumidor puede ser más consciente de la información contenida en su factura de agua si se mejora y comunica el nivel de calidad del agua y se realizan campañas educativas sobre las tarifas.

En economía, el precio se identifica como uno de los principales determinantes de la demanda; si el precio es elevado, los consumidores demandarán menor cantidad de un producto, y si es bajo, los consumidores tenderán a consumir más. En teoría, esta relación debería permitir que las empresas prestadoras de servicios de agua utilicen el precio como una herramienta para gestionar la demanda de agua de red; sin embargo, la efectividad de esta herramienta depende de que los clientes sepan cuánto están gastando. Si los clientes desconocen el precio del agua, este no influirá en sus patrones de consumo.



Algunos estudios han examinado los factores que contribuyen a la existencia de errores de percepción de las facturas de agua en Europa y EE. UU., pero ningún análisis se centra en los países de América Latina y el Caribe (ALC), y, por tanto, los factores que pueden ser relevantes para la región, como los persistentes problemas de calidad del agua, no se han considerado hasta el momento. Un reciente documento de trabajo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) es el primer estudio que se realiza al respecto en un país de ALC. El documento, titulado “Water Bill Perception in Brazil: do households get it right?”, explora cómo la percepción de la calidad del agua influye en los errores de percepción de la factura, utilizando para ello datos de una encuesta a hogares brasileños realizada en 2019. Este estudio es de especial interés principalmente por dos motivos. Por un lado, más de la mitad de la población brasileña vive en áreas con un riesgo hídrico entre medio y extremadamente alto cuando se consideran aspectos como la disponibilidad y calidad del agua, y la regulación (Libra et al., 2022). Por otro lado, el agua proveniente de la red pública en este país contiene frecuentemente contaminantes en concentraciones que exceden los límites establecidos por las regulaciones nacionales (Berendonk Handam et al., 2020).



Además de otras características de los hogares, a los encuestados se les preguntó:

1. Cuánto pagaron por su última factura de agua. A continuación, se les solicitó que, de forma voluntaria, entregaran esa última factura de agua. Por este motivo, los errores de percepción de la factura, es decir, la relación entre la factura percibida de agua y la factura real, sólo se pudieron calcular para el 48% de los encuestados, que son quienes accedieron a proporcionar la factura.

2. Cómo calificarían la calidad del agua en base al sabor. Además, durante la entrevista se tomaron muestras de agua para usar los niveles de cloro como medida objetiva organoléptica del agua.

Los resultados muestran que, en general, los hogares que proporcionan su factura de agua están bien informados. Pero, después de controlar por el sesgo de selección causado por el hecho de que los encuestados entregan sus facturas voluntariamente, observamos que las personas tienden a sobrestimar la cantidad que pagan por el agua. El nivel de error de percepción se ve afectado por la calidad percibida del agua, ya que aquellos que perciben que la calidad del agua es mala tienen una probabilidad aún mayor de sobrestimar su factura. Además, a pesar de que es más probable que los hogares con medidores individuales entreguen su factura, estos suelen tener mayores errores de percepción de la factura en comparación con aquellos que proporcionan su factura y no tienen medidor. Es probable que esto se deba a que los hogares con medidor reciben facturas que varían de mes a mes en base al consumo, en lugar del cargo mensual fijo que pagan los clientes sin medidor. La medición es una herramienta importante para las empresas de servicios públicos que permite facturar a los clientes en función del consumo; sin embargo, puede ser necesaria más educación sobre las estructuras tarifarias para ayudar a los clientes a comprender la fluctuación de las facturas.

Sobre la base de los resultados de esta publicación, hay dos acciones principales que los encargados del diseño de políticas públicas pueden realizar para reducir los errores de percepción de las facturas:

1. Garantizar que el agua de red cumpla con los estándares de calidad, así como comunicar estos estándares, especialmente en los vecindarios pobres que tienden a verse afectados con mayor frecuencia por un servicio de agua de baja calidad.

2. Aumentar el número de hogares con medidores de agua individuales y mejorar el conocimiento de los consumidores sobre las tarifas de agua a través de campañas educativas.

Para obtener más información sobre los datos, el análisis y las conclusiones de este estudio, consulte el documento de trabajo del BID “Water-Bill Perception in Brazil: Do households get it right?”.



**Fuentes:** 1. Libra, Collaer, Datshkovsky, Pérez-Urdiales, (2022). Technical Note: Scarcity in the land of plenty, IDB-TN-2411. Washington DC: Inter-American Development Bank. 2. Berendonk Handam, Albuquerque dos Santos, Almeida de Moraes Neto, Leal Alencar, Ferraz Ignacio, Sotero-Martins, (2020). Drinking water quality in Brazilian urban slums. Revista Ambiente & Água, 15 (3).

**Texto de descargo de responsabilidad:** Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan los puntos de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, su Directorio Ejecutivo o los países que representan. El Observatorio de Agua y Saneamiento de América Latina y el Caribe (OLAS) busca brindar información confiable, comparable, oportuna y información consistente para conocer la realidad del sector agua y saneamiento para América Latina y el Caribe.

**Copyright** © 2022 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional. Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

