

## Capítulo 26

Petri S. Juuti  
Riikka P. Rajala

# EL ÉXITO DEL AGUA PÚBLICA EN LA LUCHA CONTRA LA COVID-19 EN FINLANDIA

**E**l suministro de agua y el saneamiento en Finlandia ha pasado por muchas crisis. Es el caso, sobre todo, de Tampere, la primera ciudad industrializada del país, donde ha habido crisis relacionadas con el saneamiento, la fiebre tifoidea, incendios urbanos y las altas tasas de mortalidad infantil. Tampere es la tercera ciudad más grande de Finlandia y la mayor urbe insular de los países nórdicos. La empresa Aguas de Tampere funciona como una corporación municipal, con operaciones gestionadas y dirigidas por un grupo de gestión formado por los jefes de las unidades, además de un director general. Una organización de 150 personas es responsable de sus actividades operativas. Los costes de la empresa se cubren con la recaudación de las tarifas de los usuarios. Más de 250.000 personas viven en la zona de operaciones de Aguas de Tampere. Este capítulo analiza cómo la crisis de la covid-19 ha afectado a los servicios de agua en Finlandia, con énfasis en Tampere.

## INTRODUCCIÓN

El 16 de marzo de 2020, el gobierno finlandés anunció el estado de emergencia en respuesta a la pandemia de covid-19. El objetivo de

esta medida era proteger a la población y salvaguardar la economía. Se ordenó a los adultos mayores de 70 años que evitaran el contacto con otras personas. Se cerraron las escuelas, los centros educativos y las universidades, y se suspendió la enseñanza presencial y se sustituyó por métodos alternativos, como la enseñanza a distancia. Sólo se permitió el funcionamiento de la educación infantil, las unidades de atención y la educación preescolar. Las reuniones públicas se limitaron a un máximo de 10 personas. También se prohibieron los viajes hacia y desde la región de Uusimaa (el área metropolitana de Helsinki), con pocas excepciones. A principios de mayo, el gobierno decidió poner en marcha una estrategia híbrida para gestionar la crisis del coronavirus y empezar a levantar las restricciones.

Para redactar este capítulo, solicitamos a las empresas finlandesas de suministro de agua que nos explicaran cómo ha afectado la pandemia a sus operaciones. Entrevistamos a representantes de siete empresas de agua en reuniones por Zoom, en junio de 2020, y enviamos un cuestionario de Webropol por correo electrónico a 90 empresas de agua (de las cuales respondieron 20). Tuvimos una segunda serie de reuniones por Zoom con representantes de las mismas siete empresas de agua en setiembre de 2020.

## UNA CRISIS MANEJABLE

En general, la covid-19 no ha provocado una crisis para las empresas de agua de Finlandia, aunque las experiencias han sido diversas. Un indicio de ello fue cómo la pandemia ha afectado a las relaciones con los clientes y a la comunicación, ya que la mayoría de los encuestados experimentaron algunas interrupciones, pero nada que no pudieran gestionar (véase el cuadro 26.1).

La mayoría de las empresas de agua cambiaron su servicio de atención al cliente para operar en línea y por teléfono, por lo que sus oficinas no estaban abiertas al público. Aguas de Tampere, por ejemplo, anunció: “Nuestro servicio de atención al cliente está cerrado por el momento. Atendemos por correo electrónico y telé-

fono, así como a través del servicio en línea. A través del servicio online se puede consultar la información sobre la propia conexión, el uso del agua y la facturación en tiempo real”.

Todo el personal que pudo hacerlo empezó a trabajar desde sus casas. En algunas ciudades, los fontaneros trabajaron en parejas designadas, evitando el contacto con los demás: “Los fontaneros salen a sus destinos directamente desde sus casas. Se evita y minimiza todo contacto con clientes y compañeros de trabajo. No se pospone ningún trabajo urgente para el futuro”. Las salas de café y de descanso se cerraban, o sólo se permitía la entrada de unas pocas personas al mismo tiempo. Los objetivos de los gerentes de la empresa de agua eran asegurarse de que los miembros del personal no se expusieran al virus (y acabaran potencialmente en cuarentena) y garantizar que los servicios siguieran funcionando.

#### Cuadro 26.1

#### *Cómo la covid-19 ha afectado a las relaciones con los clientes y a las comunicaciones (número de empresas de agua que mencionaron cada acción)*

Oficina de atención al cliente cerrada (6) o limitada (1). Prohibidas las visitas a las oficinas de los servicios de agua. Servicios disponibles en Internet o por teléfono.

Información e instrucciones disponibles a través de la página web y otros medios (10)

Se posponen las tareas no urgentes. No visitar a los clientes salvo en caso de urgencia (8)

Más servicios en línea (5)

Todas las reuniones reprogramadas u organizadas mediante Microsoft Teams o Skype (2)

Se cancelan los eventos del museo del agua (1)

Trabajo a distancia siempre que sea posible (1)

Sólo un trabajador por vehículo (1)

*Fuente:* Encuesta vía Webropol aplicada por los autores.

Aunque las empresas de agua finlandesas tienen planes de contingencia para diferentes situaciones y emergencias, no había planes directos sobre cómo hacer frente a una pandemia como ésta. Como lo señaló uno de los encuestados, “la instrucción de los su-

periores de seguir las orientaciones de emergencia fue frustrante, porque las empresas de agua no tenían instrucciones para una emergencia de este tipo. Así que utilizamos el sentido común y aplicamos directrices generales a la hora de decidir qué hacer”.

Las empresas de agua también colaboraron para intercambiar información una vez iniciada la crisis. Hubo diálogo entre las empresas de agua urbanas vecinas y, sobre todo, entre las que ya contaban con mecanismos de cooperación. Una empresa de agua nos dijo que inmediatamente acordaron que si alguna de las empresas vecinas tenía problemas le prestarían personal para tareas esenciales. El director de una pequeña planta de tratamiento de aguas residuales nos dijo que habían considerado la posibilidad de traer personal adicional de otros lugares, pero que al final no fue necesario porque el personal se mantuvo sano.

En todo el país, la Asociación Finlandesa de Servicios de Agua (FIWA, por sus siglas en finés) desempeñó un papel importante como recopilador de datos y mediador entre las distintas empresas de agua. En un seminario en línea que organizó la asociación nacional, 220 empresas de agua compartieron sus experiencias. Además, una reunión semanal en línea organizada por FIWA reunió a las autoridades y a las empresas de suministro de agua. En los alrededores de Tampere, por ejemplo, las autoridades ambientales y sanitarias convocaron a los servicios de agua de la región de Pirkanmaa. Hubo muchos debates extraoficiales entre los distintos agentes. Además de FIWA, otros dos actores desempeñaron un papel importante como fuentes de información sobre la covid-19: el Instituto Finlandés de Salud y Bienestar (THL, por sus siglas en finés) y el Instituto Finlandés de Salud Laboral (FIOH, por sus siglas en finés). Las empresas finlandesas de suministro de agua también se interesaron por las experiencias a escala europea, aunque en nuestras entrevistas no recibimos información sobre esa cooperación (sobre este tema de la cooperación paneuropea, véase el capítulo sobre Aqua Publica Europea en este volumen).

Dado que las empresas de suministro de agua en Finlandia son

propiedad de los municipios (principalmente sociedades anónimas o empresas municipales), las ciudades cooperaron estrechamente al principio de la crisis, y el intercambio de información entre la empresa de suministro de agua y la ciudad fue eficaz. En un caso, se nos informó que una empresa de agua reaccionó al virus más rápido que la propia ciudad y cambió sus operaciones y servicios a los usuarios mientras la ciudad aún estaba considerando las acciones a impulsar.

Una de las decisiones de Aguas de Tampere fue suspender las visitas a sus oficinas. Parte de su personal empezó a trabajar desde casa. No obstante, la calidad del agua siguió siendo la máxima prioridad en todo momento, y se controlaron las aguas residuales en la planta de saneamiento (sin rastros de covid-19, aunque en Helsinki se encontraron segmentos del virus en las aguas residuales de la planta de tratamiento de aguas residuales de Viikinmäki). Aguas de Tampere aumentó la comunicación en su sitio web. Cooperó con las autoridades en la recogida de datos y cerró su punto de atención al cliente. La empresa también priorizó y aumentó las comunicaciones dirigidas a los miembros del personal.

## CONCLUSIÓN

Finlandia canceló su estado de emergencia el 15 de junio de 2020. El 25 de junio, el número de víctimas mortales de covid-19 en el país era de 327, con 59 muertes por millón de habitantes. Finlandia comenzó a eliminar las restricciones, y la ciudad de Tampere también empezó a abrir algunos servicios (por ejemplo, piscinas públicas y parques infantiles). Sin embargo, Aguas de Tampere ha abordado su vuelta a la actividad normal de forma gradual. La empresa ha anunciado que mantendrá las precauciones al menos hasta finales de 2020. La mayor parte del personal de las oficinas sigue trabajando a distancia. Sólo un pequeño número de trabajadores ha indicado que quiere volver a la oficina. Algunas empresas de suministro de agua han considerado la posibilidad de permitir más teletrabajo

en el futuro, cuando la crisis haya pasado.

Sin embargo, otra empresa de suministro de agua nos informó que en junio y julio parecía que el personal ya había olvidado las precauciones porque casi no había infecciones fuera de las áreas metropolitanas de Finlandia. Se abordó esta cuestión y se recuperó la disciplina para restablecer las medidas de precaución. Una vez más, las precauciones debían seguirse estrictamente.

La covid-19 no provocó una crisis en las empresas de suministro de agua de Finlandia. La existencia de una empresa de agua de propiedad municipal ha demostrado ser la elección histórica correcta, ya que permite una cooperación sin fisuras con las demás organizaciones públicas hasta el día de hoy. Las empresas de suministro de agua que entrevistamos intercambian activamente experiencias con otras empresas de agua y están dispuestas a ayudar a otras empresas durante emergencias que podrían surgir en el futuro.

## AGRADECIMIENTOS

Este artículo se basa en una investigación realizada por el equipo de investigación CADWES de la Facultad de Ambiente Construido de la Universidad de Tampere. Agradecemos el apoyo del grupo de investigación VEPATUKI. También nos gustaría dar las gracias a los representantes de los siguientes operadores y asociaciones de empresas de agua que proporcionaron información adicional para este estudio a través de comunicaciones personales:

- Huittisten Puhdistamo Oy
- Hämeenlinnan Seudun Vesi Oy
- Kurikan Vesihuolto Oy
- Kymen Vesi Oy
- Finnish Water Utilities Association (FIWA)
- Riihimäen Vesi
- Tampereen Vesi
- Ylöjärven Vesi Oy
- Äänekosken Energia