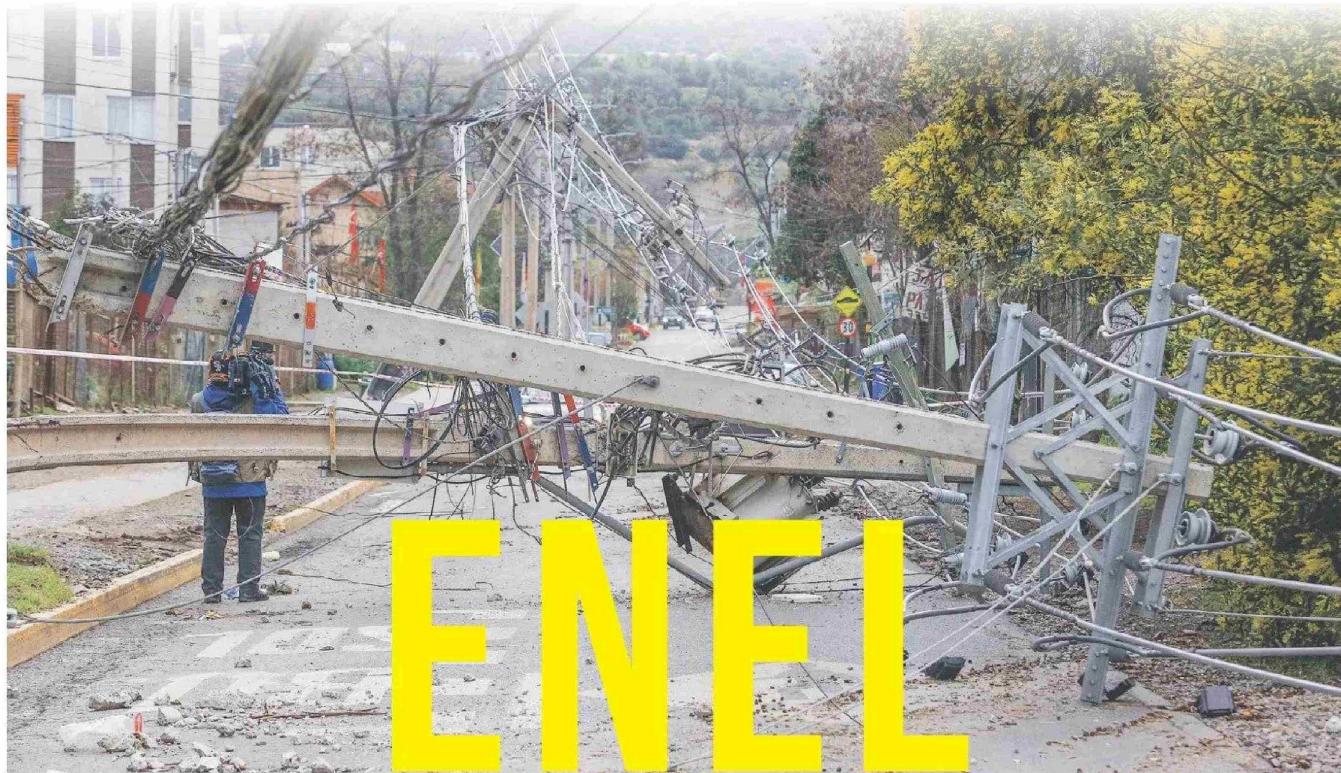


Fecha: 11-08-2024
 Medio: Diario Financiero
 Supl.: Diario Financiero - DF Mas
 Tipo: Noticia general
 Título: ENEL UNA CRISIS A 120 KM/HORA

Pág.: 12
 Cm2: 681,9
 VPE: \$ 6.042.413

Tiraje: 16.150
 Lectoría: 48.450
 Favorabilidad: No Definida

POR NICOLÁS DURANTE



ENEL Una crisis a 120 km/hora

CUALQUIER PREVISIÓN QUE SE PUDO HABER TOMADO, QUEDÓ CHICA ANTE EL EVENTO. ITALIA, DONDE ESTÁ LA MATRIZ DE LA EMPRESA, ESTÁ INVOLUCRADA DÍA A DÍA. EL GOBIERNO QUIERE HACER VALER SU PODER Y EXIGIR RESPONSABILIDADES. LA SEC Y EL SERNAC PREPARAN MULTAS Y DEMANDAS HISTÓRICAMENTE MILLONARIAS. TODO, MIENTRAS LA PRESIÓN POR TERMINAR CON LA CONCESIÓN AUMENTA, PERO SE VE POCO VIABLE EN EL MEDIANO PLAZO. EL VIENTO PASÓ, PERO LAS ESQUIRLAS SIGUEN AHÍ.

En el centro de control de Enel en Santa Rosa, en Santiago, las pantallas sólo mostraban puntos en rojo en el mapa de la Región Metropolitana, que indicaban algo inquietante: desconectado. Era jueves por la noche, empezando el viernes, y desde Pudahuel se informaban vientos de hasta 124 kilómetros por hora, en plena ciudad. Las desconexiones se fueron expandiendo y las cuadrillas ya estaban en las calles desplegadas. Si en un día normal hay un máximo de 45 cuadrillas con entre cuatro y cinco técnicos cada una, según la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) en ese momento estaban repartidas 247, con unas mil personas en total.

Ya entonces, de madrugada, sabían que la crisis sería enorme, larga. "Esto es peor que el terremoto", recordó un ejecutivo que trabaja ahí desde que la firma era Chilectra.

Reuniones eternas

24 horas antes de la tormenta, el 31 de julio, la compañía llevó a cabo la primera reunión de coordinación del Plan de Emergencia que incluye todas las áreas de la empresa. Ya an-

tes cada área había hecho su propia reunión para coordinarse y definir responsables ante el evento meteorológico anunciado para la noche del jueves: coordinaron canales de atención y cuadrillas.

El viernes, a las 7 de la mañana, se coordinaron las autoridades en el Senapred, ubicado en Beauchef, para dar los primeros mensajes a la comunidad. En la interna, a las 12 de la mañana se citó a las empresas Enel y CGE a dar su reporte y el plan de reposición, cuando ya sumaban más de 1 millón de personas sin electricidad en todo el país. En una de las salas estaba el ministro de Energía, Diego Pardow, y al frente los ejecutivos. CGE entregó cifras y un compromiso de reposición. Enel, según el ministro, no llegó con los números comprometidos. Les dio una hora máxima para volver con la tarea hecha.

60 minutos después la compañía dijo que el viernes conectaría a 600 mil clientes. Pero no cumplió: todavía no lograba contabilizar cuántos clientes afectados había, entre otras razones, porque las líneas telefónicas estaban colapsadas tras recibir un aumento de 70 veces respecto a un día normal. Según el

reporte de la SEC, el viernes y sábado Enel no superó el 53% de las atenciones en su call center.

Entre sábado y domingo, la SEC envió cuatro oficios pidiendo información desde el "mapa" de las zonas afectadas, cuántos pasarían la noche sin luz, los colegios sin suministros. Todas fueron respuestas incompletas o con información errónea, o falsa, como dijo la superintendente Marta Cabeza en el Senado el miércoles.

El sábado en la noche Enel envió refuerzos desde sus otras operaciones en el mundo. Llegaron desde Italia, Brasil, Colombia y Argentina, quienes el domingo a primera hora salieron a complementar las cuadrillas de chilenos. El lunes y martes siguieron llegando y sumaron unas 100 personas. En paralelo, dos veces al día, desde el jueves, los ejecutivos liderando la operación se han reunido en la sala de gestión de la crisis en Santa Rosa, encabezados por el gerente general, Víctor Távara, quien se transformó en el vocero y cara visible de la compañía. A él se suma en algunas reuniones Giuseppe Turchiarelli, CEO de Enel Chile. En otras citas, y por videolla-

mada, se conectan ejecutivos desde Roma, donde está la matriz de la firma, con la plana mayor de Enel en Chile.

Recién esta semana, el 5 de agosto, se pudo hacer un balance más concreto: 800 postes estaban destruidos, la mitad de media tensión y la otra de baja tensión. El viento había botado los postes de cemento, pero además la caída de 2 mil árboles hizo lo propio y generó más de 200 puntos de falla con líneas cortadas en media tensión y 5.000 en baja tensión, las que van directamente a los hogares. En total, había más de 12 kilómetros de red de media tensión en el suelo.

Un ejecutivo lo pone en perspectiva: lo que deberán reconstruir es el despliegue de una red que tarda dos años en condiciones normales. Y ahora deben hacerlo en días.

La gente seguía sin luz, mientras que el Gobierno, el Sernac y SEC subían el tono. Hasta que llegó el mensaje del Presidente Gabriel Boric que enarbó el término de la concesión de Enel Distribución. En las oficinas de la compañía, cuentan, no cundió el pánico. Un proceso de ese tipo llevaría tiempo, meses, años incluso, y la prioridad principal

Fecha: 11-08-2024
 Medio: Diario Financiero
 Supl.: Diario Financiero - DF Mas
 Tipo: Noticia general
 Título: ENEL UNA CRISIS A 120 KM/HORA

Pág. : 14
 Cm2: 672,5
 VPE: \$ 5.959.081

Tiraje: 16.150
 Lectoría: 48.450
 Favorabilidad: No Definida

VIENE DE PÁG. 13

LA ESCALADA EN ITALIA

Fue una llamada por teléfono. A petición del Presidente Boric, el ministro de Relaciones Exteriores, Alberto van Klaveren, instruyó al embajador chileno en Roma, Ennio Vivaldi, para tomar contacto con Enel Italia en medio de la crisis. Vivaldi -quien fue rector de la Universidad de Chile por ocho años- tomó de inmediato cartas en el asunto. Literalmente: el miércoles 7 de agosto escribió una carta de tres párrafos a uno de los máximos jefes de la empresa italiana: Alberto De Paoli, director de América y el Resto del Mundo. Allí le hacía ver su preocupación por el tema y el daño que producía en la percepción de la gente sobre la empresa. La firmó con membrete oficial diplomático y se la adjuntó en un mail a De Paoli.

El ejecutivo de Enel respondió al mail, el jueves 8, por correo electrónico. Le dijo que una situación como la que afecta a usuarios chilenos no era, lamentablemente, posible de anticipar y que estaban haciendo los mayores esfuerzos para solucionarla, incluso llevando expertos de otros países a Chile. A esas alturas, el tema había escalado también al gobierno de Italia. El embajador Vivaldi ya había enviado una copia de la carta al Ministerio de Relaciones Exteriores italiano. Y ese mismo jueves 8, en la tarde romana, lo llamó el consejero diplomático de la primera ministra Giorgia Meloni, uno de sus asesores más cercanos, para manifestarle que estaban preocupados y que había que procurar que Enel tomara las mejores medidas frente a la crisis. El paso siguiente debiera ser una respuesta formal a De Paoli. El cómo y cuándo hacerlo debe decidirlo el gobierno chileno; y luego el embajador Vivaldi deberá ponerlo en ejecución.

era reponer la electricidad, lo que a fines de esta semana ya debía quedar listo, según sus propios cálculos.

Además, altos personeros saben que Enel debe estar dispuesto a recibir todos los golpes. Más allá de las razones técnicas, y el evento climático sin precedentes, la gente percibe a Enel como el único responsable. Sin embargo, creen que con el pasar de las semanas el malestar se reducirá.

Lo que sí molestó fue el mensaje que enviaron a Italia por vías diplomáticas, luego de que el canciller Alberto van Klaveren pidiera al embajador de Chile en Roma, Ennio Vivaldi, contactar al gobierno de Giorgia Meloni, para hacerle saber de las faltas que ha cometido la empresa en la emergencia (ver recuadro). Enel ha mantenido contacto directo con ejecutivos de la matriz, y aunque el principal accionista final es el Estado italiano, la firma tiene un sólido gobierno corporativo. "Es ahí donde se verán las responsabilidades, no tienen que saltarse el gobierno corporativo e ir con el gobierno, no corresponde", dice una alta fuente de la empresa.

No es primera vez que se habla de terminar la concesión de Enel por un evento climático que corta la luz, pero es la primera que el Ejecutivo inicia un procedimiento formal, como lo indicó el ministro Pardow, desde el miércoles.

Caducidad y furia

El 2010, dos semanas después del terremoto, hubo un apagón en casi todo el país, y políticos y ciudadanos pidieron la caducidad, pero sólo terminó en una multa por \$ 5 mil

millones a 116 empresas por no coordinarse para enfrentar el apagón. En el estallido social también se habló de terminar con todas las concesiones privadas. La quema del edificio de la firma en el centro sería una de las postales del caos. De hecho, por estos días desde el viernes, varias cuadrillas de Enel han sido atacadas por vecinos furiosos por no tener luz. Ha habido barricadas y protestas también en casi toda la región.

De acuerdo a un resumen de multas de la SEC, el 2015 fueron \$ 5 mil millones de sanción a CGE y Chilectra (hoy Enel Distribución), por cortes de luz prolongados. Otros \$ 9 mil millones en 2017 fueron aplicados como multa a CGE y Enel por cortes de luz extensos cuando nevó en pleno Santiago. El listado de multas sigue con \$ 13 mil millones en 2019 a CGE por exceder horas máximas permitidas de cortes de luz; el 2020 fueron otros \$ 16 mil millones a CGE, Enel, Saesa, Frontel y Luz Osorno por exceder el máximo permitido de horas sin luz. Este año se aplicó también una multa de \$ 6,5 mil millones a CGE y Enel por cobrar seguros en las boletas de la luz.

La última aplicada, pero no ejecutada, es por las lluvias de mayo pasado que dejaron a 240 mil clientes sin energía eléctrica. Enel fue multada con \$ 3.962 millones (60 mil UTM).

Varios recuerdan el cruce que por ese evento tuvo Victor Tavera con el CEO de Colbún, José Ignacio Escobar. "Hemos conversado con los contratistas que vienen a reparar y nos comentan que no hay presupuesto ni voluntad de buscar una solución. No descansaremos hasta terminar con la concesión y utilizaremos todas las vías legales y públicas para que este abuso que se da en varias comunas de Santiago termine de una vez por todas. ¡Basta ya!", expresó.

Tavera respondió en el mismo mensaje de LinkedIn: "Sr. Escobar. Lamento profundamente la situación que comenta, vamos a revisar la zona que usted señala a la mayor brevedad y le contactaremos por los canales formales". A lo que el CEO de Colbún le contestó: "Llevamos dos años en esto. Hemos agotado todas las instancias formales. Ya basta Victor, es una burla y una vergüenza a tus propios compatriotas. No descansaré hasta que se les termine su concesión, y lo digo muy pero muy en serio".

Tavera, ingeniero civil eléctrico de la Universidad Técnica Federico Santa María, entró en 2013 al grupo Enel. Primero estuvo en Enel Green Power como gerente comercial para Chile, Perú y Colombia, y tres años después asumió como Commercial Office South América. Desde septiembre de 2017 se desempeñó como gerente de Mercado Chile hasta mayo de 2022 cuando asumió como gerente general de Enel Distribución en Chile.

Quienes conversaron con él tras el mensaje de Escobar y de la ola de mensajes de repudio de estos días, dicen que está acostumbrado a estos exabruptos de clientes molestos. Es algo usual en una compañía de servicio público de primera necesidad, ha dicho en más de una ocasión sin ser poco empático, pero muy realista. Estos días se le ha visto en las oficinas y centro de control en jornadas de casi 20 horas y en terreno, como cuando fue a supervisar 40 postes caídos en Lampa con cuadrillas. Además de ir a reuniones con el Gobierno y alcaldes de manera sucesiva.

Pero Tavera no era el único vocero. También lo hizo Alejandra Pereira, Head of Billing & Supply de Enel Distribución y además presidenta de DEC Chile, un gremio que reúne a todos los expertos en atención a clientes. Jus-

tamente esa área, la comunicación a clientes, es la que ha recibido más críticas estos días.

Las comunicaciones de la empresa corren por dos carriles. El primero tiene que ver con gestión de prensa y medios. Allí quien lidera es Carolina Ricke, gerenta de comunicaciones, y son asesorados hace más de una década por la agencia Extend, quienes han estado 24/7 apoyando en la gestión de comunicaciones externas.

En comunicación con clientes, la responsable es el área de customer operation, cuya área depende de Karla Zapata, gerenta de Mercado Distribución Chile. Su equipo se encarga de informar en la web, por WhatsApp y en redes sociales el avance de la reposición.

Al interior de la empresa asumen que ha habido problemas de comunicación y falta de manos para responder los requerimientos de los clientes, a pesar de que los canales de atención se multiplicaron por seis. Hoy siguen abocados en la emergencia, ya vendrán los análisis de qué se hizo mal y quién falló.

La principal crítica ha sido a la incerti-

disto, y lo más probable es que la matriz, Enel Chile, se involucre directamente, si es que no la misma Italia.

Según la memoria 2023 de Enel Distribución firmada por Edoardo Marcenaro, quien era presidente del directorio, y Víctor Tavera, "2023 fue un año de crecimiento, logrando 46.325 nuevos clientes, un incremento de 20% respecto a 2022. En el período, Enel Distribución vendió 14.356 GWh de energía, lo que representó un aumento de 1% en comparación a 2022, debido principalmente a mayores ventas en el segmento industrial y comercial. Durante el mismo período, se obtuvo un beneficio neto atribuible a los accionistas de Enel Distribución Chile que llegó a \$ 14.003 millones, lo que significó una disminución de 36.7% respecto al año anterior. Por su parte, el Ebitda se incrementó un 14.6% a la misma fecha, totalizando \$ 92.378 millones".

Allí explicaron que el indicador de tiempo de interrupción de servicio por cliente "alcanzó un promedio de 122 minutos de duración, 17% menos que en 2022. Con respecto al

LO QUE SÍ MOLESTÓ (A ENEL) FUE EL MENSAJE QUE ENVIAZON A ITALIA POR VÍAS DIPLOMÁTICAS, LUEGO DE QUE EL CANCILLER ALBERTO VAN KLAVEREN PIDIERA AL EMBAJADOR DE CHILE EN ROMA, ENNIO VIVALDI, CONTACTAR AL GOBIERNO DE GIORGIA MELONI, PARA HACERLE SABER DE LAS FALTAS QUE HA COMETIDO LA EMPRESA EN LA EMERGENCIA.

dumbre en que por horas dejaron a muchos clientes o en plazos poco plausibles -de días- que daban a los clientes que lograban ser atendidos con un plazo para su reposición del servicio.

De hecho, luego de que el Gobierno dijera que Enel engañaba con la información de cuántos clientes afectados había, Alejandra Pereira salió a responder: "No hay ningún engaño en ese punto. Nos pasa que a veces hay una falla en un sector o se cayó un árbol y los clientes dicen que no ven a las cuadrillas, pero es porque la emergencia está a cuadras de distancia, no necesariamente está al lado de su casa".

Provisionar multas

Todavía no se sabe cuánto deberán provisionar en los estados financieros de Enel Distribución para pagar las multas que imponga la SEC sumado a las compensaciones que se acuerden con el Sernac. Lo que si debería afectar los resultados del tercer trimestre serán los descuentos automáticos por días de desconexión que se harán desde la próxima boleta de todos los clientes.

El 31 de julio, la SEC recibió 15 reclamos por corte de luz contra Enel. El 1 de agosto subieron a 110, mientras que entre el 2 y el 6 sumaron 36.412.

Al 31 de marzo, Enel Distribución tiene provisionados \$ 7214 millones, según sus estados financieros. La mayoría son por eventuales "reclamaciones legales" a los que se sumaron \$ 483 millones en el primer trimestre por el pago de multas de la SEC que debían pagar en este periodo. El año pasado, comenzaron enero con provisiones por \$ 12.138 millones, y tuvieron que desembolsar \$ 5.385 millones para pagar provisiones legales.

Según cálculos de personas al tanto, la emergencia de estas semanas le costará a Enel Distribución entre los \$ 15 mil millones y los \$ 20 mil millones, sólo en gastos operativos, de infraestructura y pago de personal. Lo del Sernac y la SEC va a ir por un carril

indicador de cantidad de interrupciones de servicio por cliente (SAIFI) llegó a 1.25 veces, levemente inferior a la registrada en 2022. Este excelente resultado es un gran avance de la compañía en materia de continuidad de suministro con indicadores que nos destacan dentro del sector eléctrico".

Claramente, estos indicadores van a cambiar, para mal, en 2024.

Micromanagement italiano

Una de las críticas que se hace en privado a Enel Distribución, es que dependen en exceso de Enel Italia, y su equipo ejecutivo local no tiene toda la autonomía requerida. Cuando Francesco Starace estaba a cargo del conglomerado en Chile entre 2014 y 2023, servía de cortapisas con Roma. Pero con la llegada de su sucesor Flavio Cattaneo, el involucramiento ha sido mayor, sobre todo tras salir de Perú y tener problemas operativos en Brasil.

Sobre ese mismo punto, varios indican que Enel quiere salir de Chile. Pero los bancos de inversión comentan que poco saben de eso y que los italianos estarían contentos con la operación aquí de hecho, están buscando un socio en su unidad de generación solar para seguir creciendo y consolidando su presencia en esa tecnología en el país.

Los mismos críticos ponen el énfasis en la responsabilidad política del actual y del pasado Gobierno con la tarificación y su tardanza en poner al día los valores que en un 80% responden al alza de energía que deben pagar a las generadoras, tiene bastante que ver con el nivel de preparación que tenían para esta emergencia. Desde hace años que la firma viene haciendo más eficiente la operación, con la contratación de externos como cuadrillas de técnicos para reducir los costos. Asimismo, con lo que reciben hoy de tarifa logran pagar 40 mil árboles al año, mientras que hace cinco años esa cifra llegaba a los 100 mil al año.

Pero hablar de alza de tarifas, si ya estaba vetado, hoy es imposible. +