

Fecha: 11-08-2024
 Medio: La Tercera
 Supl.: La Tercera - Pulso
 Tipo: Noticia general
 Título: **La semana más oscura de Enel**

Pág.: 2
 Cm2: 833,9
 VPE: \$ 8.296.872

Tiraje: 78.224
 Lectoría: 253.149
 Favorabilidad: No Definida

Mientras la compañía italiana se preparaba para cumplir una década en Chile, fue sacudida por una inusual tormenta que dejó sin luz a cerca de 800 mil clientes y que fue el inicio de sus peores días en el país. Más de 2 mil árboles y 800 postes caídos en la Región Metropolitana la obligaron a desplegarse para hacer frente a la emergencia, desnudando una serie de falencias en la respuesta. Cifras que nunca cuadraron, llamadas de usuarios sin contestar, falta de personal y reuniones con autoridades que terminaron en chascos, provocaron que el gobierno respondiera con una inédita amenaza de fin de la concesión, mientras miles de indignados ciudadanos salieron a las calles a protestar.

Un reportaje de IGNACIO BADAL ZEISLER

“Vivo en un terreno que es esquina, donde tengo dos casas con dos direcciones. La casa que está en una calle siempre ha tenido luz, pero la que da a la calle lateral, no tiene luz desde el lunes. Y por el barrio no se ha caído ningún poste ni ningún árbol”,

cuenta Marcela Leiva, una curiosa víctima colateral de la crisis eléctrica desatada el fatídico jueves 1 de agosto por el temporal de viento que remeció la zona central del país. Colateral porque el corte que afectó a esta vecina de Macul fue en una misma propiedad, cuatro días después del temporal y sin un árbol ni un poste en kilómetros a la redonda a los cuales culpar.

Marcela Leiva no salió a protestar, como sí lo hicieron cientos de personas en comunas como Pudahuel o La Florida, pero también en zonas poco habituales como Las Condes o Providencia, donde incluso a sólo 300 metros de la casa del general director de Carabineros un grupo de vecinos incendió una barricada, impidiendo el paso de vehículos en avenida Suecia, cuando cumplían ocho días sin abastecimiento eléctrico.

Son muestras de los caóticos que se volvieron los últimos días por el apagón sufrido tanto en Santiago como en regiones por el sistema frontal que golpeó a la zona central del país. Los dardos eso sí se centraron en la distribui-

do mundo mejor”. Una frase que suena irónica para los hasta 800 mil clientes que quedaron sin suministro eléctrico a contar del jueves 1 y, sobre todo, para los más de 100 mil que todavía seguían a oscuras siete días después. Al viernes, los hogares sin abastecimiento llegaban a 30 mil.

Una cronología de enredos

El 30 y 31 de julio, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) envió sendos oficios a las distribuidoras Enel, CGE y Empresa Eléctrica Puente Alto, donde les instruyó implementar medidas de contingencia ante un evento climatológico de precipitaciones esperadas en la zona centro sur del país.

El jueves 1, Enel respondió con un plan de contingencia donde su estimación de clientes afectados -“basada en registros históricos” y “los pronósticos disponibles”, por lo cual advertía que muy probablemente pudiese variar según la zona geográfica donde se produjeran las lluvias y el viento anunciado- era de entre 10 mil y 50 mil.

La pesadilla comenzó cerca de las 21 horas de ese mismo jueves, cuando los santiaguinos se vieron sorprendidos por inusuales vientos cálidos que paulatinamente fueron aumentando en intensidad.

Los árboles se bamboleaban amenazantes sobre las calles, las casas y, sobre todo, los cables que, en su mayoría, corren por líneas de

La semana más

Sofofa: “Es evidente que los estándares de calidad de servicio no están a la altura de lo que Chile requiere”



Rosario Navarro, presidenta de Sofofa.

Enel, CGE y Saesa, las tres grandes distribuidoras eléctricas del país, forman parte de la Sofofa. Tras más de una semana de crisis y luego que el presidente de la Confederación de la Producción y del Comercio (CPC), Ricardo Mewes, emitiera una seria crítica a Enel por sus “serias deficiencias, su falta de sentido de urgencia y comunicación oportuna”, la presidenta del gremio industrial, Rosario Navarro, envió una declaración a **Pulso** para referirse a esta situación.

“Manifestamos nuestra profunda preocupación por la situación que han enfrentado miles de familias, muchas de las cuales aún se encuentran sin energía eléctrica. Si bien este escenario es producto de una situación climática inédita en nuestro país, resulta incomprensible el nivel de vulnerabilidad y la falta de

información oportuna que se ha tenido para proteger la red eléctrica y la continuidad del servicio esencial que presta”. Y prosiguió: “Es evidente que los estándares de calidad de servicio no están a la altura de lo que Chile requiere y urge que se revisen y actualicen para que este tipo de situaciones no vuelvan a ocurrir. Como gremio, hacemos un llamado a enfrentar esta coyuntura por parte de todos los actores como una catástrofe nacional, aún más grave para la red eléctrica que el terremoto de 2010, con la unidad y colaboración necesarias”.

dora eléctrica metropolitana, que literalmente sufrió la semana más oscura desde que hace exactamente 10 años el grupo italiano Enel adquirió a Endesa España el control del **holding** eléctrico Enersis, que traía consigo a la, en ese entonces, generadora Endesa Chile y a la distribuidora Chilectra. Sólo dos años después, en 2016, la empresa a cargo de la energía eléctrica en la mayor parte de la capital pasó a llamarse Enel Distribución Chile.

El rol de Enel Distribución es distribuir la electricidad en media y baja tensión en una zona de concesión que abarca 33 de las 52 comunas de la Región Metropolitana (RM). Al cierre de junio de 2024, atendía a 2.145.621 clientes, principalmente residenciales y comerciales, en un área de 2.105 kilómetros cuadrados.

Hoy es la segunda compañía de distribución eléctrica del país, pues la primera es CGE, que a marzo de este año abastecía a 3,3 millones de clientes en la zona sur de la RM y en comunas de las regiones de Coquimbo, Maule, Ñuble, Biobío y La Araucanía.

La ex Chilectra forma parte del conglomerado global Enel, que tiene 62 años de historia y está presente en 28 países de Europa, Latinoamérica, Norteamérica, Asia, África y Oceanía. Su casa matriz está en Roma. La visión de esta compañía global, según su página web, es “impulsar la electrificación, satisfaciendo las necesidades de las personas y dando forma a

tendido aéreo en Santiago. Con ráfagas que en el aeropuerto de Pudahuel se midieron en 124 kilómetros por hora, pero que en la ciudad fluctuaron entre los 70 y los 100 kilómetros por hora, las ramas o los troncos empezaron a colapsar y a caer, muchos de ellos en masa, como no se había visto antes en la capital.

A eso de las 22.30 del jueves, los teléfonos del **call center** de Enel pasaron de tener casi cero llamadas una hora atrás, a decenas de miles. A la medianoche, se reportaban del orden de 150 mil clientes sin suministro en todo el país, incluyendo a todas las distribuidoras. A las 2 de la mañana, ya eran más de 500 mil y a eso de las 7, cuando el viernes amanecía, llegaron a un máximo de 600 mil, de acuerdo a la presentación que hizo la SEC a la Comisión de Energía del Senado el pasado miércoles. Aunque con el correr de las horas, ese número se elevó mucho más.

En las oficinas de Enel hablaban de una devastación tal que lo comparaban con un terremoto.

El viernes a primera hora fueron citados los gerentes generales de todas las empresas distribuidoras afectadas por el sistema frontal al Comité de Gestión del Riesgo de Desastres (Cogrid) constituido en el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres (Senapred). Frente a autoridades como el gobernador metropolitano, Claudio Orrego, y la presidenta de



energía a más de 420 mil clientes, pero no a partir de la cifra que originalmente había dado de 584.500, sino que de los "más de 794 mil hogares que se vieron afectados en la madrugada del viernes". O sea, había 200 mil familias que Enel no había contabilizado en su primer informe, algunos de los cuales, en todo caso, no eran técnicamente de su responsabilidad.

Entretanto, la empresa, según la SEC, se había comprometido ese día a reducir la cifra de afectados a 350 mil. Fuentes cercanas a la empresa dicen que ellos nunca comprometieron un número, sino que plantearon que harían su mejor esfuerzo para llegar a la cifra. Más allá de las versiones contradictorias, a las 16 horas del sábado, los clientes sin suministro eran realmente 424.447, unos 70 mil más de los previstos, de acuerdo al fiscalizador.

Cercanos a la compañía explicaron que el proceso de detección de falla es extremadamente complejo, pues depende casi en exclusiva de la presencia física de los técnicos que, dada la magnitud del evento, no podían estar en tantos lugares amagados en tan corto tiempo.

"Enel tiene 18 mil kilómetros de redes, 5 mil en media tensión y 13 mil en baja tensión. En media tensión, tenemos casi 3 mil automatismos de telecontrol que nos permiten detectar una falla y aislar zonas. Pero con esa información es necesario ir al lugar y recorrer toda la línea hasta encontrar la falla, y el alimentador puede tener varios kilómetros", explicó la

mingo inundaban la televisión y ponía más presión a autoridades y empresas.

Según el proceso tarifario 2020-2024, que debido al congelamiento de cobros producto de la pandemia recién se pudo empezar a aplicar en abril de este año y que durará sólo hasta noviembre de este mismo año, la empresa modelo utilizada para definir las tarifas de Enel debe contar con 34 cuadrillas por cada uno de los tres turnos, es decir, 102 cuadrillas en total, grafica una fuente cercana a la empresa.

Pero esa cifra dista de la que la SEC presentó ante el Senado. Allí dijo que Enel, en el plan de contingencia presentado para la Alerta Temprana Preventiva (ATP) daba como ejemplo que, en condición normal, tendría 28 cuadrillas disponibles (14 pesadas y 14 livianas), con 84 personas; y que, en "condición evento", serían 250 cuadrillas, 127 pesadas y 123 livianas, con 754 personas.

Enel dijo el viernes y sábado que había aumentado en más de ocho veces sus equipos de respuesta. Y efectivamente, llegó a 250 cuadrillas.

Pero si el sábado quedaban 424 mil clientes sin suministro, había una cuadrilla por cada 1.697 clientes a oscuras. Al hacer un ejercicio aritmético: si las 250 cuadrillas repusieran la luz a grupos de 10 clientes cada hora, trabajando las 24 horas del día sin parar requerirían al menos de 7 días para concluir con todos los afectados. Ese sábado, la compañía anunció

oscura de Enel

la Asociación Chilena de Municipalidades, la alcaldesa de Peñalolén, Carolina Leitaó, el ministro de Energía, Diego Pardow, les consultó uno a uno por las cifras de clientes afectados.

Todos respondieron con números aproximados, salvo uno, que dijo no saberlo: el gerente general de Enel Distribución, Víctor Tavera. Una autoridad allí presente los instó a pasar a una sala contigua para que revisaran sus números y volvieran con una respuesta.

Fuentes de la compañía comentaron que efectivamente no era responsable dar una cifra en ese momento, puesto que su personal estaba recién desplegándose para tener claridad sobre los puntos afectados.

En un diseño político prearmado, Orrego y Leitaó habían sido invitados a esa reunión como figuras más moderadas y dialogantes, pues en el gobierno temían que otros ediles simplemente "se comieran" a los ejecutivos de las empresas, comentó un testigo.

En el encuentro, las autoridades de gobierno le ofrecieron ayuda a Enel y ésta les solicitó colaboración en la remoción de escombros y árboles caídos.

Según fuentes de gobierno, el Ministerio de Obras Públicas dispuso de cuadrillas para esas tareas. Enel les dio una lista de puntos críticos para realizarlos y en varios de ellos los equipos del MOP llegaron al lugar y no había nada que remover.

Horas después, Enel lanzó un comunicado con su primera cifra de afectados: 584.500 clientes sin suministro, en un contexto de más de 2 mil árboles caídos y de 800 postes afectados, y con 200 puntos de falla en sus líneas de media tensión.

"Estamos enfrentando una situación inédita. Desde el terremoto del año 2010 que no ocurría una emergencia de esta envergadura. Hay una gran cantidad de líneas de transmisión que están afectadas, por lo que todos nuestros recursos están en terreno", dijo ese viernes Tavera, de Enel Distribución.

Pero como ha ocurrido en casi toda la crisis, ya las cifras de Enel no coincidían con las de la SEC, que en su presentación al Senado dijo que a las 4 de la tarde del viernes los clientes sin luz de Enel eran 541.808.

Ya en la mañana del sábado, el gerente general de Enel distribución realizó un sobrevuelo en helicóptero por Santiago y luego, un punto de prensa donde pidió a la población que, si no tenía luz, llamara a la compañía. Lo reiteró con más fuerza dos y tres días después por diversos canales: "Si no nos llaman los clientes, no sabemos que están sin suministro". Una frase que le acarrearía costos más tarde.

Ese día, la empresa envió un comunicado de prensa en el que sorpresivamente cambiaba la cifra de afectados.

Allí celebraba que se había restablecido la

fuerza. "Luego, en baja tensión, se puede determinar dónde aproximadamente está la falla, se envía el recurso adecuado, una cuadrilla de despeje de árboles primero, luego hay que asegurar los dos puntos de la línea por seguridad para evitar accidentes eléctricos, y recién después de eso, viene el trabajo, y cuando son árboles, más postes caídos, son muchas horas de reposición", agregó.

Mientras Enel realizaba estas complejas tareas el sábado, la Superintendencia envió un instructivo oficial a las distribuidoras donde se les instaba a entregar toda la información sobre la cantidad de clientes con reposición en las últimas 12, 24 y próximas 24 horas. El plazo máximo para entregarla eran las 5.30 horas de la tarde. Todas las distribuidoras contestaron, salvo Enel, que respondió a las 12 de la noche.

También, la SEC le solicitó la cantidad de clientes que pasarían la noche sin suministro: "Enel entregó información incompleta y duplicó la enviada anteriormente", dijo el fiscalizador.

A esa hora, ya casi 48 horas después de la tormenta, comenzaban las primeras protestas callejeras de vecinos descontentos.

Cuadrillas allá, pero no acá

"No hemos visto ninguna cuadrilla trabajando por acá". Una queja que se repetía en los especiales noticiosos que en la mañana del do-

que al día siguiente llegarían equipos técnicos de Argentina, Brasil y Colombia para colaborar. Según fuentes conocedoras, actualmente hay 330 equipos trabajando. Y aún, gente sin luz.

En Brasil, Enel ya vivió, o más bien sufrió, una experiencia similar hace poco. En noviembre del año pasado, dos millones de sus clientes en Sao Paulo quedaron sin luz tras una tormenta y miles la recuperaron recién una semana después.

El prolongado apagón le costó el puesto al country manager de Enel Brasil, Nicola Cotugno, quien coincidentemente había sido gerente general de Enel Chile entre 2016 y 2018.

El domingo, el supuesto compromiso de Enel era reducir a 150 mil los clientes sin luz. La realidad, según la SEC, es que la cifra era el doble. Mientras tanto, CGE se había comprometido a tener 146 mil el viernes y registró 145 mil; el sábado prometió 35 mil y tuvo 62.800; y el domingo sólo mostraba 28 mil. Ahora, dentro de ese número había parte importante de afectados de CGE que pertenecían a regiones que habían sido golpeadas por el sistema frontal dos días antes. Además, correspondía a lugares donde es mayor la resiliencia frente a fenómenos climáticos de fuertes vientos y precipitaciones abundantes, como lo señaló la

CONTINUÉ EN PÁGINA 4

VIENE DE PÁGINA 3

RESULTADOS ENEL DISTRIBUCIÓN



* Para efectos de presentar los totales en moneda chilena, las sociedades que llevan su contabilidad en moneda extranjera, se convirtieron a pesos utilizando el tipo de cambio correspondiente a la fecha a que se refieren las estadísticas.
 Nota: Hasta 2020, Enel Distribución consolidaba los ingresos y utilidades de los activos de transmisión que vendió a Saesa en 2022.

FUENTE: CMF y Enel

LA TERCERA 

ministra de Energía y hoy directora de Colbún, Vivianne Blanlot. "En la zona más al sur es menos el problema, porque allá viven con tormentas y además tienen mucha vegetación, entonces tienden a estar más preparados. En una ciudad pequeña es más fácil visualizar y prevenir", dijo a **Pulso**. Aunque también advirtió que "tener cuatro o cinco días sin energía es muy difícil de justificar".

Dos veces a la sala de castigo

El lunes, el mismo día que en La Moneda se reunía el comité político para evaluar la situación, el gerente general de Enel Chile, Giuseppe Turchiarelli, se reunió con el ministro Pardow, vía plataforma de ley de lobby, para dar sus explicaciones por el complejo escenario.

En paralelo, la SEC, que había formulado cargos contra Enel por sobrepasar el tiempo máximo de reposición de suministro a sus clientes y no entregar información solicitada, realizó una auditoría *in situ* a las instalaciones de Enel.

Allí descubrieron que casi la mitad de los llamados de clientes realizados a la compañía entre sábado y domingo no habían sido atendidos. Y su gerente general continuaba pidiendo que llamaran para avisar dónde estaban sin luz. Una contradicción que sacó chispas no sólo a nivel de autoridades, también en la propia empresa, que en privado habría admitido este error.

Los alcaldes, con vecinos ya encendiendo barricadas en las calles, se mostraban en pie de guerra. Ese día, la SEC le pidió a Enel una planilla Excel con datos del "Mapa de cortes de línea" y "Tiempo estimado de reposición", y de manera urgente la lista de colegios y de electroterminales sin suministro. La empresa entregó la información fuera del plazo.

El martes, el ministro de Energía, la superintendente y otras autoridades se volvieron a reunir con los gerentes de las distribuidoras. Cuando le tocó el turno al representante de Enel, Víctor Balbontín, gerente de operación y mantenimiento de redes, otra vez se excusó de decir exactamente cuántos clientes habían tenido sin suministro los días anteriores y cuántos contaban ese día. Nuevamente los ejecutivos de Enel fueron invitados a pasar a la sala contigua para ordenar sus números.

Ese día, la SEC les había levantado cargos por no responder adecuadamente a los reclamos de sus clientes y no realizar las labores de poda

y mantenimiento de árboles que se hallan cerca de sus redes, como les corresponde por ley. Fuentes de la compañía comentaron que este trabajo ha sido complejo, pues pese a contar con la tecnología suficiente, que incluye drones de inspección, la comunicación con las municipalidades para llevarlo a efecto no ha sido la mejor.

En sus estados financieros, Enel Distribución informa su inversión en lo que llama gastos ambientales, dentro de los cuales está la poda de

árboles. Estos, según sus datos a junio de cada año, se han venido reduciendo progresivamente en el último trienio. Si en junio de 2022, informó gastos ambientales por \$ 9.283 millones y \$ 4.161 millones en poda de árboles, a junio de 2023 cayó a \$ 4.097 millones y \$ 2.749 millones, respectivamente. Y a junio de 2024, se redujo a \$ 3.618 millones y \$ 2.557 millones para podar árboles. Al consultar en Enel, señalaron que la inversión en despeje de árboles ha subido. Según una fuente conocedora,

el presupuesto de este año para este ítem llega a \$ 5 mil millones.

La dotación total de la empresa sí ha caído: bajó un 5,5% anual, a 562 trabajadores en junio de 2024.

La amenaza ¿fantasma?

A contar del miércoles, las cosas se ponían aún más color de hormiga. Ese día, para algunos, demasiado tarde, fue el Presidente Gabriel Boric quien duplicó la apuesta al amenazar subliminalmente a Enel, que ya cargaba con cuatro formulaciones de cargos en sus espaldas, al pedirle al ministro Pardow revisar su proceso de caducidad de concesión, solicitud que en la tarde se transformó en el inicio de ese proceso, con un requerimiento, o más bien un ultimátum, a la compañía: debía recuperar al menos a 20 mil clientes en 24 horas. Si no cumplía, se pasaría a la siguiente etapa de este proceso inédito de caducidad. En ese momento, eran 49 mil los usuarios sin luz.

Esa amenaza vino con un mensaje lleno de calificativos de Pardow, pero a lo que agregó una frase que disgustó a muchos, pues se consideró un llamado a la evasión: "Con qué cara se le va a pedir a los consumidores chilenos que paguen las boletas de electricidad cuando el servicio de distribución eléctrica ha sido no solamente incompetente, sino indolente".

Varios analistas y expertos salieron a señalar que la posibilidad de quitarle la concesión a Enel tenía poca viabilidad, dada su dificultad legal y extenso tiempo de realización.

"Desde el punto de vista jurídico y práctico el revisar una concesión eléctrica tiene enormes dificultades", advirtió el jueves Rodrigo Castillo, expresidente del gremio de las Empresas Eléctricas, en **Desde la Redacción de La Tercera**.

Pero según fuentes de gobierno, la advertencia hizo efecto, pues la compañía aceleró su trabajo y al menos cumplió con el primer ultimátum el jueves 8, al recuperar 21 mil hogares. Uno de ellos fue el de Marcela Leiva, de Mañal. Así, a una semana del ventarrón, quedaban 28 mil clientes sin energía, según dijo Pardow en rueda de prensa en Senapred el viernes 9 de agosto.

El mismo jueves, se envió un nuevo requerimiento/ultimátum de reponer el servicio al menos a 14 mil hogares con un plazo de 48 horas, el que concluía a las 23.59 del sábado y cuyos resultados debían darse a conocer este domingo. ●



Víctor Tavera, gerente general de Enel Distribución.



Giuseppe Turchiarelli, gerente general de Enel Chile.

Cinco directores integran Enel Distribución: ninguno es chileno

En el caso de Enel Distribución, el rostro de la crisis se ha centrado en su gerente general, el ingeniero civil eléctrico chileno Víctor Tavera, quien desde 2005 trabaja en la ex Chilectra, salvo por un intermedio en CMPC entre 2013 y 2014, y por Enel Green Power entre 2014 y 2017. Antes de llegar al principal cargo de la gestión de la compañía en mayo de 2022 fue gerente de Mercado Chile por cinco años.

Sólo el gerente general del *holding* Enel Chile, Giuseppe Turchiarelli, salió a la palestra cinco días después de la tormenta y en respuesta a la severa crítica del Presidente Boric, para lamentar profundamente lo sucedido mediante una carta pública.

No ha habido otros rostros que hayan acompañado públicamente a Tavera durante esta semana negra. En crisis pre-

vias de la empresa, como en 2017, aparecieron otros rostros, como en su momento, el expresidente de Enel Chile Herman Chadwick.

Es que el actual directorio de Enel Distribución, elegido en abril de 2024, está conformado sólo por ejecutivos italianos de la matriz: Edoardo Marcerano, Viviana Vitto, Emanuele Brandolini, Riccardo Tosi y Maurizio Morrica, todos con residencia en Italia. Hasta abril, incorporaba a dos chilenos: Hernán Felipe Errázuriz y Claudia Bobadilla.

A nivel de *holding*, Enel Chile tiene siete directores, de los cuales cuatro son chilenos, incluido su presidente, Marcelo Castillo, quien también reside en Roma, a quien acompañan María Teresa Vial, Pablo Cabrera, Pablo Cruz, y los italianos Salvatore Bernabei, Isabella Alessio y Mónica Girardi.