

# ¿Qué hizo Enel para evitar la caducidad de su concesión? Elevó inversiones, inspeccionó sus redes y mejoró el servicio

■ Informe de la SEC que fue clave en la decisión revela que la firma logró reducir la duración promedio de interrupciones, situándose incluso bajo el promedio de la industria en 2025.

POR KAREN PEÑA

Después de casi dos años de espera, la noche del 30 de abril, el Ministerio de Energía informó que “no se configura la causal para proceder a la caducidad de la concesión” de Enel, zanjando el proceso que instruyó en agosto de 2024 el gobierno de Gabriel Boric debido a los extensos cortes de electricidad que marcaron aquel invierno.

La decisión del gobierno consideró un esperado informe técnico que elaboró la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), el cual envió a la cartera de Energía el 29 de abril, y que hasta ahora no ha sido revelado públicamente.

Diario Financiero tuvo acceso al informe que da cuenta –apoyado de tablas y gráficos respecto a indicadores, pero también considerando la experiencia de usuarios– de una exhaustiva investigación para evaluar el comportamiento de Enel Distribución en el período 2019 y 2025. Es decir, más allá de un evento en específico.

En el documento –de 96 páginas– se reconoce la gravedad de lo ocurrido en agosto de 2024 se ve un descenso de 10,18 horas en la duración promedio de interrupciones por usuario respecto de 2024, “con una mayor reducción relativa de Enel, pasando positivamente de estar sobre a estar bajo el desempeño de la industria”.

Y sentencia: “La empresa logra reducir sustantivamente la duración promedio de interrupciones (Saidi), situándose incluso bajo el promedio de la industria en 2025”.

En cuanto al desempeño en calidad comercial, se afirma que –por ejemplo– hay altos niveles de eficiencia y eficacia en la atención de reclamos, consultas y solicitudes. Sin perjuicio de esto, se identifican incumplimientos puntuales en

**\$ 7 MIL MILLONES**  
 SE EJECUTARON EN 2023 DE \$ 14.941 MILLONES PROGRAMADOS EN INVERSIONES.

esta línea, se indica que, a nivel de industria en el 2025 se ve un descenso de 10,18 horas en la duración promedio de interrupciones por usuario respecto de 2024, “con una mayor reducción relativa de Enel, pasando positivamente de estar sobre a estar bajo el desempeño de la industria”.

Y sentencia: “La empresa logra reducir sustantivamente la duración promedio de interrupciones (Saidi), situándose incluso bajo el promedio de la industria en 2025”.

En cuanto al desempeño en calidad comercial, se afirma que –por ejemplo– hay altos niveles de eficiencia y eficacia en la atención de reclamos, consultas y solicitudes. Sin perjuicio de esto, se identifican incumplimientos puntuales en

oportunidad de respuesta y uso de consumos estimados; y debilidades en la gestión de canales de atención en ciertos períodos, especialmente en contextos de alta demanda (como agosto de 2024).

Según sostiene la SEC en el escrito, sin perjuicio de la gravedad de los eventos registrados en agosto de 2024, “es relevante considerar que el marco normativo vigente contempla este tipo de situaciones dentro de los estándares de evaluación de la calidad de servicio, estableciendo mecanismos específicos para su análisis”.

Considerando el conjunto de antecedentes, la entidad fiscalizadora concluye que la empresa presenta “cumplimientos mayoritarios en los indicadores normativos en los tres componentes de la calidad de servicio”. Se añade que “las desviaciones observadas corresponden, en general, a incumplimientos puntuales o acotados, sin configurar una condición de incumplimiento sistemático y permanente”.

Y remata que “se evidencia una

capacidad de mejora y recuperación operacional, particularmente posterior a eventos críticos”.

En la argumentación, se indica que, en particular, la información correspondiente a los períodos posteriores a los eventos críticos da cuenta de ajustes en el comportamiento de los indicadores, “lo que constituye un antecedente relevante para efectos de evaluar el desempeño del servicio en su conjunto y su evolución en el tiempo”.

Y reafirma: “Finalizada la referida evaluación general se concluye que el desempeño de dicha concesionaria eléctrica se encuentra dentro de los límites aceptables de cumplimiento de las exigencias de calidad de servicio establecidas en la normativa vigente”.

### Medidas e inversiones

Si bien no se consigna en el informe, de acuerdo a información entregada por la empresa a la SEC, en los años 2020, 2021 y 2022 hubo cierta consistencia entre las inversiones planificadas y las que efectivamente se ejecutaron.

Sin embargo, en 2023 se planificó invertir \$ 14.941 millones, pero apenas se ejecutaron \$ 7.711 millones. En 2024, se programaron

\$ 13.910 millones en inversiones y se ejecutaron \$ 9.269 millones.

En tanto, en 2025 se visualizó notoriamente el cambio, ya que se programaron y ejecutaron efectivamente \$ 22.500 millones, un monto además más alto que el año anterior. Esto daría cuenta del efecto que pudo tener la inversión en los resultados.

Lo que sí da cuenta la SEC en el informe son las principales gestiones informadas por Enel Distribución en 2025. Esto, como parte de su estrategia de mejora a la calidad del servicio y la atención a sus usuarios.

Entre ellas, se describe la inspección aérea de más de 2.800 kilómetros de sus redes; la habilitación de más de 748 equipos de telecontrol; y la incorporación de recursos adicionales para totalizar 350 cuadrillas operativas. También, por ejemplo, se menciona la poda de más de 168 mil árboles en la franja de seguridad de sus redes. Además, y en coordinación con las municipalidades, se indica que se podaron más de 4.700 árboles ubicados fuera de la zona de seguridad con riesgo de caída sobre la red y cuya responsabilidad no es de la compañía.

Estas son algunas de las páginas del informe técnico que elaboró la SEC y luego envió al Ministerio de Energía.