

La sombra del apagón

ANÁLISIS

Juan Carlos Jobet



MÁS DE DOS SEMANAS CUMPLIERON A OSCURAS ALGUNAS FAMILIAS DESPUÉS DEL RECIENTE TEMPORAL. Mucho se ha dicho sobre la comprensible frustración de los afectados, el pésimo desempeño de las empresas, la necesidad de más inversiones y de cambios a la regulación.

Pero visto con distancia, el episodio puso de manifiesto o echó luz —si se puede usar esa expresión— sobre un rasgo, o una forma de funcionar, que se ha hecho frecuente en nuestro país y que de manera a veces imperceptible, pero cada vez más extendida, proyecta una sombra sobre el futuro.

Ese rasgo —victimismo, podríamos llamarlo— se pudo ver, por ejemplo, en la respuesta del Gobierno. No en lo más evidente de su respuesta: que fue tardía y errática (se llegó a sugerir que era razonable que las personas no pagaran las cuentas, o que estaríamos mejor con empresas estatales, aunque en esto último no estuvieron de acuerdo ni en el gabinete). El victimismo que vale la pena mirar es esa predisposición de algunas autoridades a funcionar como inquisidores, como acreedores cobrando deudas, en vez de asumir la conducción de la crisis.

Es cierto que reponer el servicio e informar a los usuarios es, primero, rol de las empresas. Pero el Gobierno parece no entender que cuando la vida de las personas se pone difícil —por un temporal, un incendio o un paro— lo que se espera de él es que conduzca: movilice recursos, apoye a los municipios, se despliegue para despejar calles, contenga y comunique con claridad. No que se dedique a apuntar con el dedo. Voluntarios para eso sobran. Es ingrato, puede sentirse injusto incluso, sobre todo cuando los problemas son culpa de un tercero. Pero de eso se trata administrar el poder: de usarlo para hacerse cargo, no para hacerse la víctima.

Esa inclinación del Gobierno es problemática no solo porque le impide abordar bien los asuntos del país. Es preocupante también porque refuerza un rasgo que se percibe cada día más en algunos grupos de la población: la dificultad de comprender las implicancias y asumir costos que están inevitablemente asociados a las mejoras en la calidad de vida. Los cortes de luz fueron causados por un evento climático extremo; no por una lluvia cualquiera. Y cuando hay un evento así, es difícil evitar que ocurran

fallas y que tome tiempo reponer el servicio. No hay duda —se ha dicho hasta la saciedad, pero no está de más repetirlo— de que algunas compañías mostraron una falta de liderazgo, una torpeza en la comunicación y una falta de diligencia a ratos exasperante. Y que han subinvertido. Eso es evidente.

Lo que es menos obvio —y más políticamente incorrecto decir— es que en algunos parecen convivir muy altos niveles de irritación por la mala calidad de servicio, con muy baja disposición a asumir los costos necesarios para

Si frente a cada problema los gobernantes —nada menos que las personas con más poder— aparecen siempre culpando a otros, ¿qué mensaje escucha un niño vulnerable sobre cómo lidiar con sus propias adversidades?'

mejorarlos. Los medidores inteligentes son un ejemplo: con ellos las compañías habrían tenido más capacidad de reaccionar a tiempo. Pero cuando se buscó instalarlos —es cierto, la comunicación entonces pudo ser más clara— el escándalo que generó su cobro lo hizo imposible. ¿En qué quedamos? ¿Nos movemos a un sistema de distribución más confiable, pagando los costos que tiene implementarlo? ¿O gastamos un poco menos, pero nos bancamos las consecuencias de los ahorros?

Lo que no se puede esperar —o se puede, pero a riesgo de que esa expectativa se frustre una y otra vez— es quedarse con los ahorros, y además con la calidad de servicio. Algo parecido pasó con el congelamiento de tarifas eléctricas: nadie se quejó cuando se postergó el pago de una parte de la cuenta durante el estallido y la pandemia, pero todos pusieron el grito en el cielo cuando llegó la hora de saldar la deuda. Así no se puede.

La incapacidad del Gobierno de asumir que el ejercicio del poder implica responsabilidad frente a las crisis, y la dificultad de algunos para aceptar los costos que tiene mejorar la calidad de vida son reflejo de una idea que se ha ido instalando silenciosamente en Chile, y que es un obstáculo mayor para retomar el progreso: la noción simple, pero insostenible para una comunidad, de que se puede acceder a beneficios sin incurrir en costos: se puede tomar el transporte público sin pagar el pasaje, es posible tener buenas pensiones sin ahorrar, se puede adelantar por la berma sin ninguna consecuencia. O para volver a nuestros liderazgos, se pueden gozar los privilegios de un cargo público de responsabilidad, culpando siempre de los problemas a terceros en vez de responder (por las dudas: de ahí viene la palabra responsabilidad, de responder).

Revertir esta tendencia —que proyecta una larga sombra sobre nuestro potencial de desarrollo— requiere esfuerzos en muchos frentes. Pero lo primero es dar el ejemplo.

En sus memorias, Barack Obama cuenta que terminó de convencer a Michelle de apoyar su candidatura presidencial haciéndole ver cómo cambiaría para un niño de raza negra su propia percepción sobre cuán lejos podría llegar en la vida al verlo a él jurar como Presidente de Estados Unidos, con su mano sobre una Biblia sostenida por ella, descendiente de esclavos que construyeron la Casa Blanca. Michelle entendió que esa pequeña imagen podía hacer una gran diferencia para toda una generación. Y no tuvo más remedio que apoyarlo.

Detrás de esa anécdota hay conciencia de que gobernar se trata no solo de resolver problemas, sino también de dar el ejemplo, de los mensajes sutiles que transmiten los gobernantes a la población a veces sin siquiera darse cuenta. Si frente a cada problema los gobernantes —nada menos que las personas con más poder— aparecen siempre culpando a otros, ¿qué mensaje escucha un niño vulnerable sobre cómo lidiar con sus propias adversidades?

Habrà que revisar la normativa de distribución, hacer más inversiones, mejorar los procesos. Pero nada de eso dará fruto si no empezamos todos, partiendo por nuestros líderes, a asumir nuestra responsabilidad, a proyectar luces en vez de sombras.