

# Cortes de luz: Enel encarga segunda auditoría de contraste a la U. Federico Santa María en el marco del proceso de caducidad de la concesión

**El departamento de Ingeniería Eléctrica** de esa casa de estudios emitió este lunes un informe, que se contrapone al encargado por la SEC a la Usach, ya que resalta avances y oportunidades de mejora en la gestión operativa y la atención a clientes críticos que son atendidos por la distribuidora, pero descarta las inconsistencias y desviaciones en el tratamiento e información de pacientes electrodependientes.

## VÍCTOR GUILLOU

Continúa la arremetida de Enel en el marco del proceso de caducidad que mantiene amenazada su concesión, con la cual abastece de electricidad a más de 2 millones de clientes en 33 comunas de la Región Metropolitana. Este lunes, la empresa recibió los resultados de una nueva auditoría de contraste, encargada por la firma al Departamento de Ingeniería Eléctrica de la Universidad Técnica Federico Santa María (USM).

El documento se contrapone a la auditoría encargada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) a la Usach, y que arrojó inconsistencias y desviaciones en el tratamiento e información de pacientes electrodependientes, entre otros.

Se trata de la segunda auditoría de contraste encargada por Enel Distribución, que busca hacer frente al proceso que podría terminar con su concesión caducada. La primera fue solicitada a GTD Ingenieros Consultores que, al igual que el resto, tuvo como objetivo analizar la respuesta de la empresa antes las solicitudes de información realizada por la autoridad en medio de los ex-

tensos cortes de luz que afectaron a la Región Metropolitana a partir del 1 de agosto de 2024, y que en algunos casos se extendieron por más de 15 días.

El trabajo de la USM estuvo dirigido por Antonio Sánchez, quien lideró un equipo de ocho integrantes, conformado entre otros por Fernando Maureira, especialista experto en distribución eléctrica.

Específicamente, el informe evaluó el desempeño de Enel Distribución ante las interrupciones eléctricas ocurridas entre el 1 y el 5 de agosto, y del cumplimiento de tres artículos de la Norma Técnica de Seguridad y Calidad de Servicio de Distribución (NTCS), relativos a los planes de continuidad operacional, planes de contingencia y los planes de mantenimiento, además de una evaluación especial a los procedimientos y capacidad para atender a los clientes electrodependientes.

Respecto de los planes de continuidad operacional "se identificó una oportunidad de mejora en la gestión de la atención a clientes a través de canales presenciales", señala el resumen ejecutivo del informe, al que

tuvo acceso Pulso.

En esa línea, plantea que el análisis de riesgo de Enel se hizo "considerando tanto los riesgos mínimos establecidos en la NTSCD como aquellos identificados a partir de su experiencia práctica", pero sugiere "incluir de manera explícita las amenazas relacionadas con el cambio climático, tales como vientos huracanados, eventos climáticos extremos y olas de calor", agrega el informe.

Sobre la consistencia de los planes de contingencia, el informe de la USM detalla que el de Enel "cumple con los requisitos". "Se satisfacen los mínimos normativos, incluyendo registros detallados sobre la evolución de las interrupciones, asignaciones y reasignaciones de recursos humanos, estimaciones de duración de fallas y gestión de reclamos".

En cuanto a los planes de mantenimiento, plantea que "se demuestra un alineamiento con las disposiciones regulatorias y los estándares internacionales".

El informe agrega que "Enel Distribución cuenta con un procedimiento interno con-

sistente con las exigencias normativas para la atención de clientes electrodependientes", el que incluye un registro de este tipo de clientes y su equipamiento médico, atención telefónica prioritaria, personal especializado, y provisión de generadores de respaldo". Detalla que la firma "posee un total de 518 grupos electrógenos, de los cuales se estima necesario mantener al menos 445 para responder eficazmente en contingencias", pero que pese a ello, una falla en el sistema de atención remota IVR "dificultó la atención a clientes por canales remotos", durante la contingencia.

En eso, plantea cinco recomendaciones, como integrar el cambio climático al análisis de riesgo, centralizar la información de Tiempo Estimado de Normalización (TEN) de todos los clientes "en un archivo único y mejorar la conexión entre los datos entregados a la SEC y los planes de contingencia para garantizar evaluaciones consistentes y efectivas", y mejorar la gestión de clientes electrodependientes "mediante el seguimiento del estado y mantenimiento de equipos".

