

INNOVACIÓN REGIONAL

GRUPO SAESA PRESENTA BALANCE TRAS EL SISTEMA FRONTAL DE PRINCIPIOS DE AGOSTO:

"La contingencia fue un recordatorio de que el desafío del cambio climático es cada vez más grande"

La compañía se encuentra avocada a reforzar y monitorear la red para asegurar un servicio continuo y de calidad en los más de 69 mil km de redes que abarcan su zona de operación entre las regiones del Ñuble y Aysén. Además, los equipos están enfocados en mantener una comunicación continua con sus clientes para orientarlos sobre las diversas medidas de compensación implementadas.

El mes de agosto de 2024 quedó marcado por uno de los eventos meteorológicos más devastadores en la historia del país, superando incluso la magnitud del terremoto de 2010 en términos de impacto para la industria eléctrica. Si en la región Metropolitana se registraron vientos de 120 km/h, en regiones del sur del país las ráfagas llegaron a 180 km/h, dañando diversas infraestructuras, entre ellas, las redes de distribución eléctrica de Grupo Saesa.

Un evento del que, a casi un mes de lo ocurrido, la compañía entrega un balance con aprendizajes: "Una vez alertados del frente que se acercaba, activamos nuestro Plan de Emergencia Climática (PEC) que, en parte, nos permitió en 36 horas recuperar las zonas urbanas afectadas", cuenta Alondra Leal, Gerente Asuntos Corporativos y Sustentabilidad en Grupo Saesa.

Sin embargo, dada la magnitud del evento, sumado a la dispersión geográfica de la zona de concesión de la compañía, hubo casos más complejos de recuperación del servicio, sobre todo, en zonas rurales, debido a sistemas frontales que impactaron gravemente la infraestructura eléctrica, durante el 31 de julio, 1 y 5 de agosto.

"Nuestros equipos tuvieron que reconstruir cerca de 900 km de líneas, además de cambiar más de 1.000 postes; todo esto gracias a las cerca de 700 brigadas en terreno y el refuerzo de más de 450 personas adicionales para logística y operaciones, totalizando cerca de 2.500 personas en terreno. Este despliegue repre-



senta un incremento de hasta 10 veces el número habitual de personas que trabajan en operación normal", destacó la ejecutiva de Grupo Saesa, quien agregó que, una vez controlada la situación, la compañía pudo colaborar con otras instituciones, trasladando brigadas adicionales para restablecer el servicio de clientes de otras empresas en la Región Metropolitana, Araucanía y Los Ríos. Alondra Leal detalló que reforzaron sus canales de atención a clientes con cerca de 200 personas adicionales, un incremento

de 5 veces en comparación con la operación habitual.

Agregó que, desde el primer momento, entendiendo la magnitud del evento climático y las consecuencias tanto en el servicio eléctrico como en la vida de los clientes, se activaron mecanismos para compensar de manera directa y eficaz a los clientes afectados, gestionando reclamos por pérdidas de alimentos, medicamentos y daños en equipos. Además, se agilizaron todos los procesos de la compañía para que los clientes afectados por el sistema



frontal recibieran descuentos y compensaciones más allá de lo establecido en la legislación eléctrica, de manera automática y adelantada a cualquier otra alternativa,

"Decidimos adelantar las compensaciones, entendiendo la afectación que provocó este enorme temporal, por lo que hoy las boletas de todos nuestros clientes residenciales reflejan un descuento legal por las horas sin electricidad, junto con un descuento adicional que supera lo establecido en la ley, aplicable a todos los afectados por interrupciones de servicio originadas por el sistema frontal sin requerir un mínimo de horas sin suministro eléctrico", afirmó.

La Gerente Asuntos Corporativos y Sustentabilidad de Grupo Saesa enfatizó que "la continen-

cia fue un recordatorio de que el desafío del cambio climático es cada vez más grande y que es fundamental contar equipos humanos y técnicos capaces de adaptarse a los nuevos escenarios".

Por lo mismo, afirmó que además de estar gestionando los reclamos y resolviendo todas las inquietudes de clientes, se encuentran abocados a seguir reforzando su red eléctrica para entregar un servicio continuo y de calidad a sus clientes.

Leal relató que el trabajo en equipo fue fundamental en este proceso para coordinar con las autoridades, además de lograr tanto con ellos, como con clientes, una constante colaboración y comunicación. "En terreno y a través de distintos canales estuvimos informando cómo avanzaba la contingencia. Y es que, en todo momento, empatizamos con lo que estaban viviendo nuestros clientes, por lo mismo, no podemos dejar de agradecer a los colaboradores, especialmente a quienes, en terreno, incansablemente trabajaron sin descanso para normalizar esta situación, así como también valorar la comprensión de nuestros clientes y autoridades ante este complejo escenario que pudimos superar de manera conjunta", concluyó.