

## Apagón de Enel: ¿Gobernanza en las Tinieblas?

Archivado en: Columnistas

Gonzalo Jiménez Seminario | Martes, 24 de septiembre de 2024, 07:47



Durante el invierno que nos dejó, breves cortes de energía en varias comunas de Santiago encendieron la indignación ciudadana en redes sociales. Las quejas se multiplicaron, y Enel, la segunda distribuidora eléctrica más grande del país, se convirtió nuevamente en blanco de críticas. Este episodio no es solo un recordatorio de la falta de medidas preventivas, sino también un reflejo de la deficiente gobernanza que puede impactar gravemente a una empresa.

Enel ha arrastrado una serie de problemas históricos, comenzando por el caso Chispas y continuando con intentos de transacciones perjudiciales para los accionistas minoritarios. Estas controversias han mantenido en alerta a los guardianes de la gobernanza: los directores independientes y las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFPs).

Aunque el suministro se reanudara, las reacciones viscerales de los afectados mostraron que, a pesar de los esfuerzos por normalizar la situación en sectores que llegaron a estar hasta 8 días sin luz, Enel enfrenta un desafío profundo y complejo. La tormenta de la semana previa, aunque inusual, fue debidamente alertada por las autoridades. Sin embargo, la compañía se encontró a ciegas, incapaz de reportar al regulador el estado del suministro o atender las miles de llamadas de sus clientes.

Desde la adquisición del 25% de Endesa España en 2009, la historia de Enel en Chile ha estado marcada por polémicas y una reestructuración en 2015 que dividió Enersis en dos unidades: Enersis Chile y Enersis América. A medida que se aproxima el décimo aniversario de su presencia en el país, Enel enfrenta un juicio ciudadano, justo cuando parecía haber superado la controversia por el alza de tarifas que sacudió el Congreso.

Este episodio resalta que la gobernanza energética ya no es un mero asunto económico o de seguridad. Se ha convertido en un desafío de rediseño de política pública que requiere una revisión integral de la industria y su regulación. Debemos considerar no solo el acceso a servicios energéticos modernos, sino también los retos del cambio climático y el desarrollo urbano. La pregunta es: ¿quién gobierna el abastecimiento energético en un contexto global?

Para abordar esta cuestión, se necesita una buena dosis de lo que se denomina "market crafting". Esta filosofía sostiene que los mercados son instituciones que deben ser diseñadas, reconociendo la importancia de las redes sociales y las normas culturales. La revolución de la información exige una gobernanza activa, donde el laissez-faire no es suficiente para garantizar resultados equitativos y mejorar el bienestar.

Hoy, ante un análisis que bien vale la pena, alejados ya de la contingencia, podemos tanto como usuarios, pero también desde el ámbito corporativo exigir un rediseño que incluya un enfoque proactivo, a través de un diálogo abierto y transparente que incorpore las posibilidades tecnológicas actuales. La regulación de las FinTech nos ofrece un ejemplo a seguir, donde se incluyeron a todos los actores del sistema en un esfuerzo colaborativo.

El Gobierno Corporativo tiene mucho que decir. Con las alzas de la luz y los problemas vividos en los recientes meses, las exigencias ciudadanas irán en incremento y no hacer nada, es caminar directo a un precipicio reputacional difícil del cual levantarse. Por ello es imperativo el empujar con urgencia mejoras en la Infraestructura, auditorías técnicas e inversiones en modernización.

Y urge una evaluación y seguimiento, con KPIs claros. Establecer indicadores de rendimiento clave relacionados con la fiabilidad del servicio y la satisfacción del cliente. Además de una revisión continua para evaluar el progreso en las áreas críticas y ajustar estrategias según sea necesario.

En resumen, es imperativo que la gobernanza de la industria energética, los clientes, los reguladores y los operadores no se queden a oscuras. La búsqueda de soluciones inclusivas y efectivas es esencial para avanzar hacia un futuro donde la energía no sea solo un recurso, sino un derecho accesible para todos.

Gonzalo Jiménez Seminario,  
Presidente de Proteus Management & Governance,  
Profesor Universidad Católica de Chile, Director de Empresas Familiares