

**PALABRAS DEL
VICEPRESIDENTE DE NICARAGUA
ENRIQUE BOLAÑOS GEYER
PARA CEREMONIA DE INAUGURACION DE
SUCURSAL ENEL EN CARRETERA NORTE**

Managua 10 de Julio de 1997

Señor Presidente:

Hablo en nombre de la administración de la Empresa Nicaragüense de Electricidad (ENEL) - en nombre de la Junta Directiva que Usted nombró y que yo presido. Quiero aprovechar este evento para recordarle que tomamos posesión de la empresa en enero de este año y que en ella existía desorden administrativo y financiero que hemos venido tratando de corregir. Esta es una tarea difícil si reconocemos el hecho que durante los últimos 18 años se habían hecho muy pocos esfuerzos para ordenarla y modernizarla.

Nicaragua había logrado instalar 290 MW de capacidad de generación en los 20 años anteriores a 1979. Desde 1979 hasta enero que recibimos la empresa (los últimos 18 años), ENEL había instalado solamente 106 nuevos MG de capacidad de generación, pero de estos 106, sólo operan 65 por defectos de instalación. Nos hace falta, pues mucha capacidad de generación si Nicaragua quiere avanzar hacia el futuro.

Por razones de pérdidas técnicas en las líneas, de cada 100 MG que se generan en una industria como esta, normalmente sólo se facturan 88, o sea que la pérdida normal neta técnica es del 12%. Sin embargo, en ENEL sólo facturamos 69 MG de cada 100 MG que generamos; o sea que tenemos un 19% de pérdida adicional debido a uso ilegal, o fraude, que se ha generalizado en Nicaragua durante los últimos ocho años. ENEL pierde unos US\$18 millones en estas fugas producto de conexiones fraudulentas.

Además, Señor Presidente, encontramos la Empresa afectada por altos costos aumentados también por concesiones excepcionales plasmados en contratos colectivos por la administración anterior dados a 34 sindicatos y 10 federaciones sindicales existentes en ENEL. Para corregir esto, hemos tomado medidas:

- En pagar sólo las horas extras trabajadas
- Hemos racionalizado el gasto en combustible asignado a los empleados y sindicatos
- Se ha cancelado el uso de casa de protocolo para los empleados en la Laguna de Apoyo, :
- Se ha cancelado el convenio por el que la Cooperativa del Sindicato se convertía en co-dueño del local que ocupa la cooperativa.
- El suministro del paquete AFA ha pasado, por licitación, del Sindicato a una Empresa Privada.
- Se ha cancelado la duplicación de los contratos médicos con Sindicato
- Se recobró control de la Empresa Intergeoterm
- Se han cortado más de 30 mil servicios morosos-ilegales
- Se han instalado más de 16 mil medidores a clientes sin medidor
- Se está licitando la generación de 40 MG para comenzar a operar antes de año y medio.
- Se han recuperado más de 6 millones de córdobas de morosos-ilegales.

Con el producto de la recuperación de estos saldos morosos-ilegales, se ha construido esta sucursal que inauguramos hoy. Y permítame decirle, Señor Presidente, que no estamos inaugurando sólo un edificio o una casa nueva, sino que esta sucursal conlleva la aplicación de una nueva actitud hacia el cliente: Un nuevo sistema de servicio al cliente, que llamamos "Sistema de Gestión Comercial". Este nuevo sistema y/o actitud no debe traducirse siquiera en

mejor servicio, sino que debe traducirse en “buen servicio”. Queremos que esta sucursal sea la sucursal modelo del servicio comercial que aquí queremos comenzar a prestar:

- Queremos que todos en ENEL reconozcamos que el cliente es la persona más importante de nuestro negocio.
- Queremos que todos en ENEL sepamos que el cliente no debe depender de nosotros, sino que nosotros dependemos de él.
- Queremos que todos en ENEL sepamos que el cliente no es una molestia en nuestro desempeño, sino que el cliente es el propósito de nuestro desempeño.
- Queremos que todos en ENEL sepamos que no servimos al cliente por hacerle un favor, sino que el cliente nos honra con su aceptación de poder servirle.
- Queremos que todos en ENEL sepamos que el cliente no es un extraño, sino que es una parte integral e importante de ENEL.
- Queremos que todos en ENEL sepamos que el cliente nos trae sus necesidades y que nuestro deber es satisfacerlas. Y...
- Queremos que todos en ENEL demos la atención más cortés y gentil que podamos al cliente.

Como Presidente de ENEL pido a todos los que trabajamos en ENEL que solemnemente declaremos y prometamos que a todo cliente que se acerque a nosotros, le miraremos directo a los ojos, le trataremos con cortesía y diligencia, y lo atenderemos hasta que ambos, el cliente y nosotros, quedemos bien contentos.

Agradezco a los miembros de la Junta Directiva que dan su tiempo y talentos en el desarrollo de esta empresa vital y estratégica para Nicaragua. Agradezco la dedicación del Presidente Ejecutivo, Ing. Raúl Solórzano, quien es el que transforma en realidad los planes de la empresa, junto con todo su dinámico personal de soporte.

Es a los que laboran día a día -- hora a hora -- en hacer que la bujía y el motor enciendan cada vez que activamos el switch— es a ellos que va nuestro reconocimiento y es a ellos que pedimos a Dios que los bendiga siempre.