



Presentación de Resultados

SEPTIEMBRE 2021



- 1. Escenario global y resumen financiero**
- 2. Desafío: cambio climático**
- 3. Gestión de clientes**

1

Escenario global y resumen financiero





Resumen general – principales aspectos 9M2021

✓ Seguimos gestionando y mitigando los efectos del cambio climático

- **Avanzando con nuestro plan de inversión para reforzar la seguridad del suministro (\$ 101,276 millones YTD)**
- **Realizando compras de agua cruda para mantener el nivel de seguridad del embalse El Yeso (170Hm3 a septiembre de 2021)**

✓ Mientras experimentamos los impactos directos e indirectos de la pandemia

- **Estrategia preventiva para asegurar nuestras operaciones y la calidad del servicio**
- **Impacto global de \$ 23.014 millones por efectos directos e indirectos respecto a un año normal sin pandemia (menor consumo, mayor provisión por insolvencia)**

✓ Aumento de costos operativos y financieros asociados con el contexto global actual

- **Aumento del costo de materias primas y mano de obra**
- **Mayor inflación - revalorización de la deuda financiera en CLF**





PRINCIPALES MAGNITUDES FINANCIERAS

Resultados (Million Ch\$)	9M 2021	9M 2020	% Var.
Ingresos Operacionales	369.634	349.052	5,9%
EBITDA	191.631	182.821	4,8%
%EBITDA/Ingresos	52%	52%	0%
EBIT	140.604	133.104	5,6%
%EBIT/Ingresos	38%	38%	0%
Resultado Operaciones discontinuadas	-	4.347	
Utilidad neta	79.747	75.864	5,1%
CAPEX	101.276	78.444	29%
	Sep.2021	Dec. 2020	% Var.
Deuda Neta	928.006	898.638	3,3%

Resultados (Million Ch\$)	3Q 2021	3Q 2020	% Var.
Ingresos Operacionales	112.686	105.371	6,9%
EBITDA	52.268	45.854	14,0%
%EBITDA/Ingresos	46%	44%	
Utilidad neta	21.456	13.536	58,5%

Claves de resultados 9M

- **Ingresos + 5,9%:** incrementos de tarifas, mayor actividad empresarial no sanitaria y mayor consumo respecto a 2020.
- **EBITDA + 4,8%:** aumento de los costes operativos relacionados con el mantenimiento de la red y la compra de agua cruda.
- **Utilidad neta + 5,1%:** mayores costos financieros (revalorización de deuda en UF) compensado por la reversión de provisión relacionada con la finalización del proceso de terminación anticipada de la concesión Osorno en ESSAL.
- **Deuda neta + 3,3%:** en línea con las directrices. La compañía ha continuado manteniendo su plan de inversiones y su programa de distribución de dividendos. Además, se ha visto afectado por la revalorización de UF.



November 2021

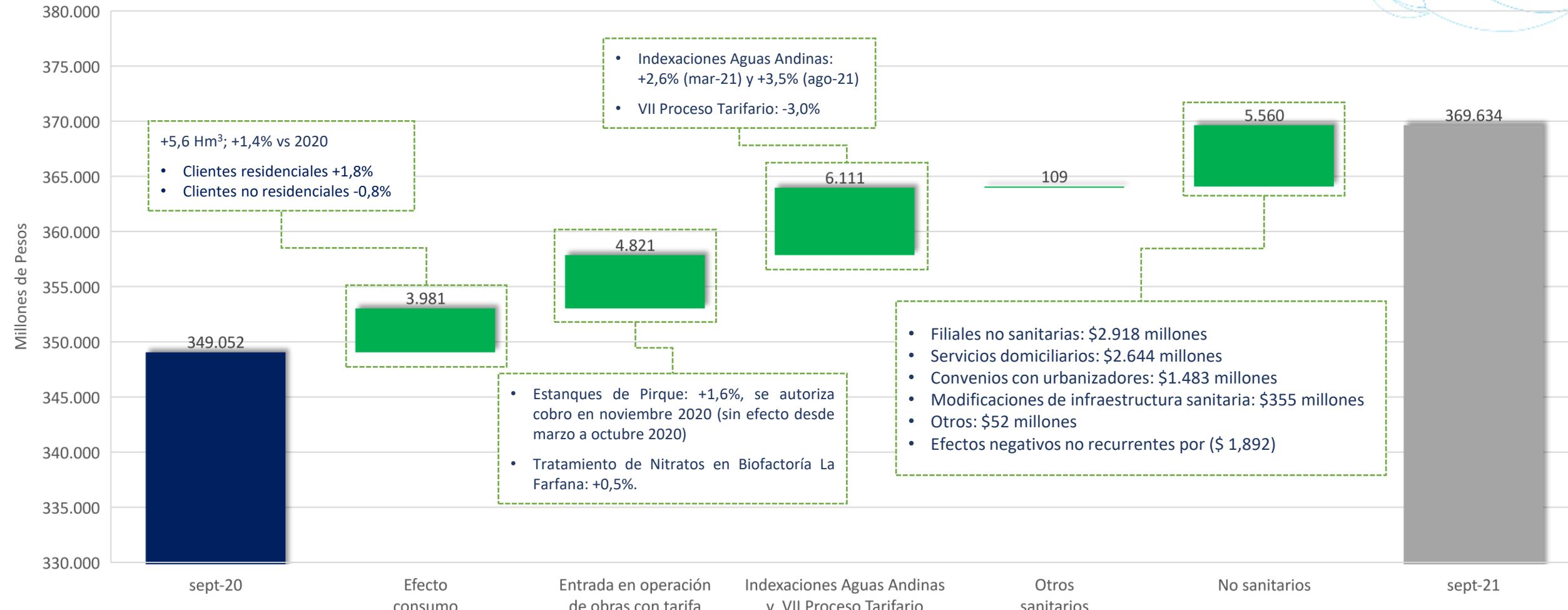




EVOLUCIÓN INGRESOS

Ingresos impulsados por mayores tarifas y volúmenes promedio (+ 1.4%), junto con mayores ingresos no relacionados con el saneamiento

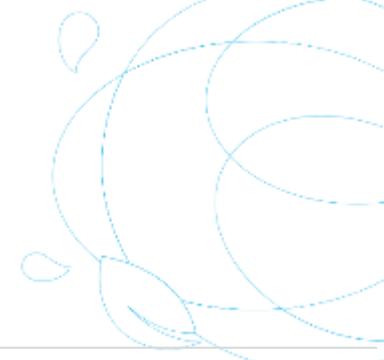
Variación Ingresos Real 2020 vs Real 2021



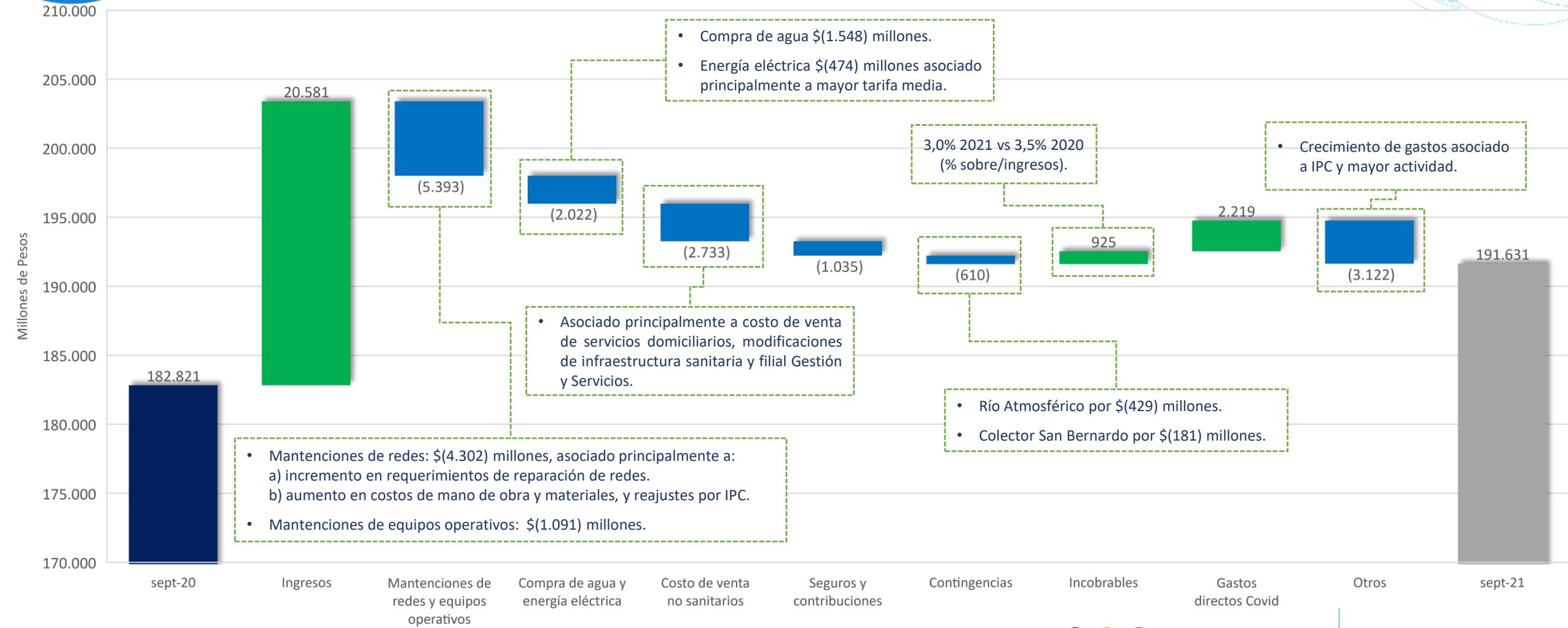
November 2021



EBITDA driven by higher revenues that offset higher operating costs



Variación EBITDA Real 2020 vs Real 2021



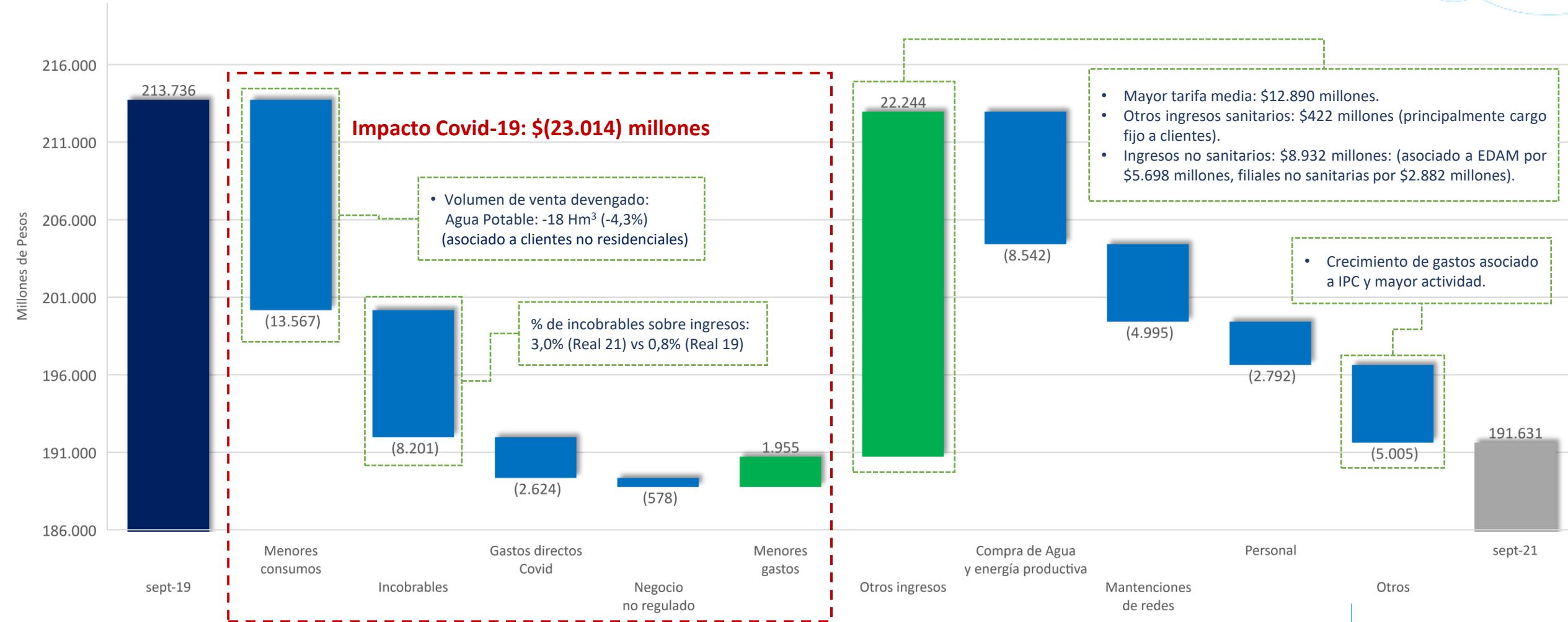
November | 2021

AQUAS
andinas



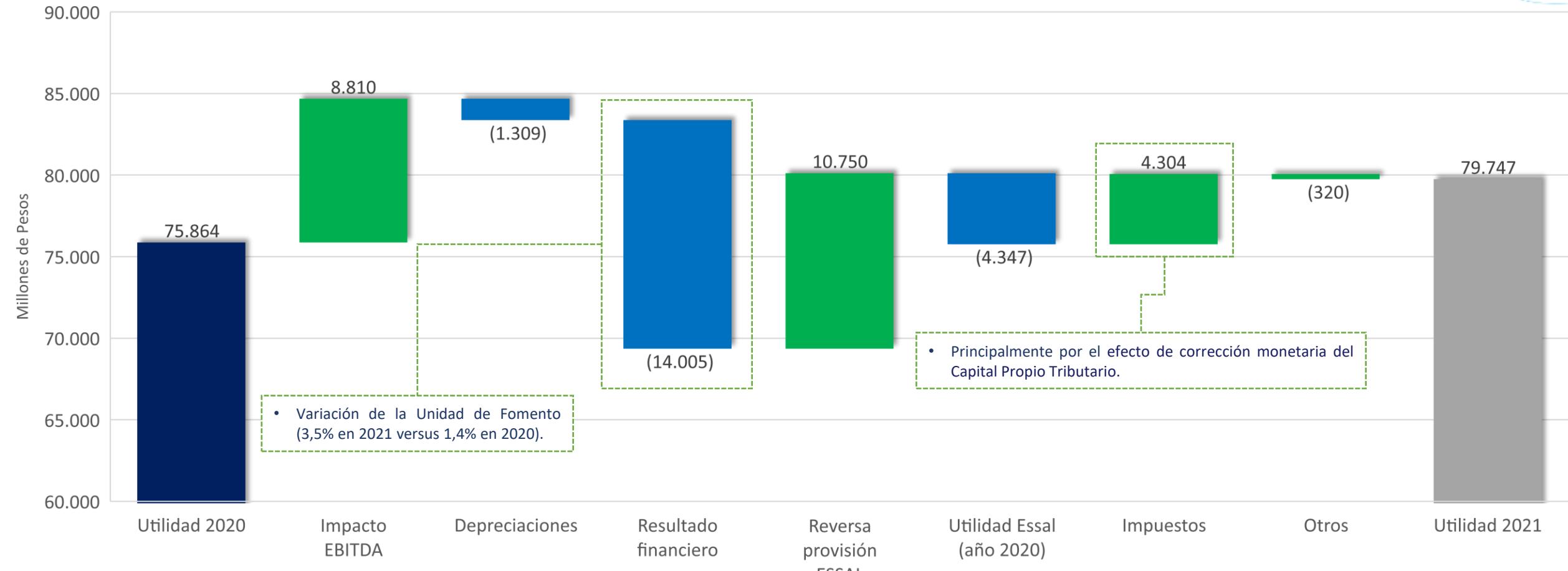
Results at the end of September still impacted by the exceptional situation Covid (compared to a normal year without a pandemic)

Variación EBITDA Real 2019 vs Real 2021





Net income +5.1% compared to 2020 despite of the negative impact of CLF revaluation

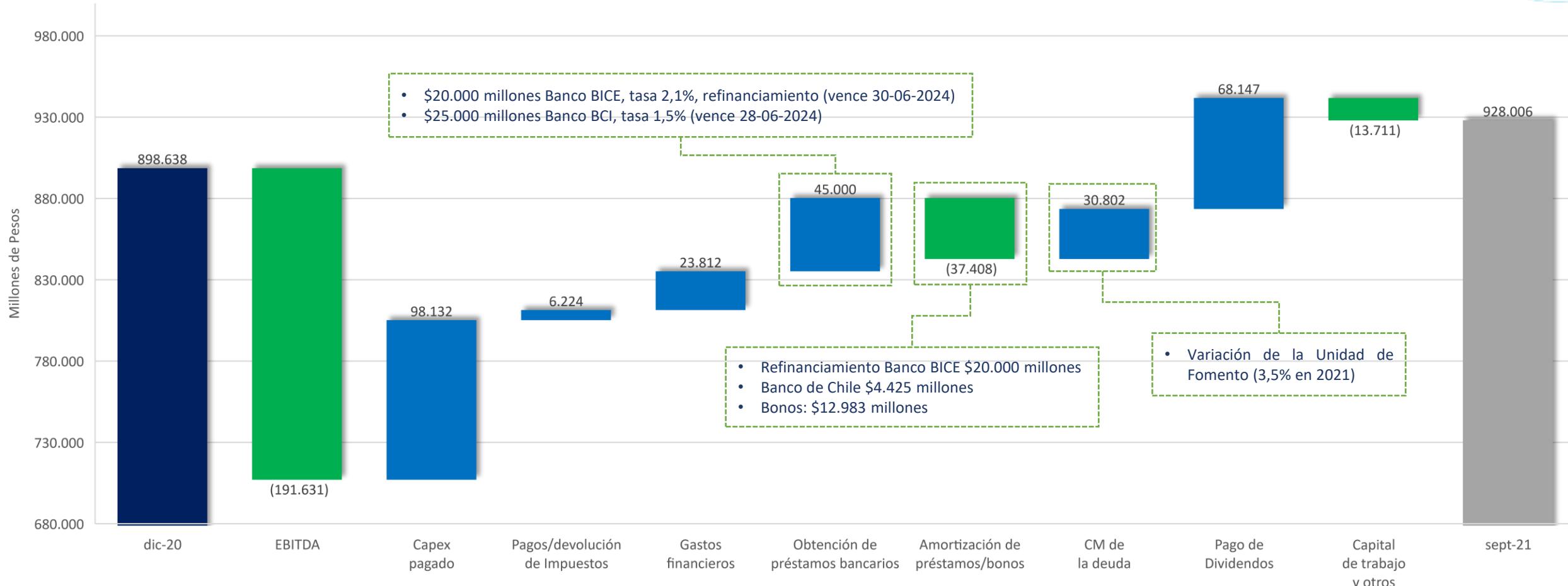




Net financial debt impacted by payment of investments, variation of CLF (+ 3.5%) and payment of dividends in May 2021



Variación Deuda Financiera Neta Diciembre 2020 - Septiembre 2021





INVERSIONES

UNA EMPRESA EN CONSTANTE CRECIMIENTO



- Sondajes y refuerzos de sistema de abastecimiento de agua
- Plan de Eficiencia Hidráulica
- Compra de Derechos de Agua
- Reutilización de Agua Regenerada

- Tratamiento de Nitratos Planta Tratamiento de Aguas Servidas Farfana-Trebal
- Reposición de Activos de Biofactorías La Farfana-Trebal
- Construcción de Estanque Pirque
- Ampliación Planta de Tratamiento Agua Potable Padre Hurtado
- Ampliación Planta de Tratamiento Arsénico Quilicura
 $Q=50\text{ l/s}$

- Renovación de redes de Aguas Servidas
- Renovación de redes de Aguas Potable
- Arranques y Medidores

La Compañía ha continuado con su programa de inversiones durante 2020 con 2 pilares claros:

- asegurar el suministro en episodios de crisis climáticas
- asegurar el recurso hídrico



November | 2021



VALOR ECONÓMICO Y SUSTENTABLE

PARA NUESTROS ACCIONISTAS

Unos ratios financieros que reflejan la resiliencia de la Compañía, a pesar del ejercicio extremadamente complejo vivido.



Sustainability Yearbook
Member 2021
S&P Global

EPS

2021
\$16.76

Leverage

2021
1.55

ROCE

2021
9.89%

Liquidez corriente

2021
1.14

Deuda Neta/EBITDA

2021
3.80

ROA

2021
4.54%



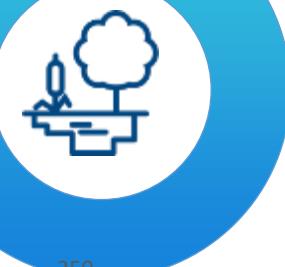
November | 2021



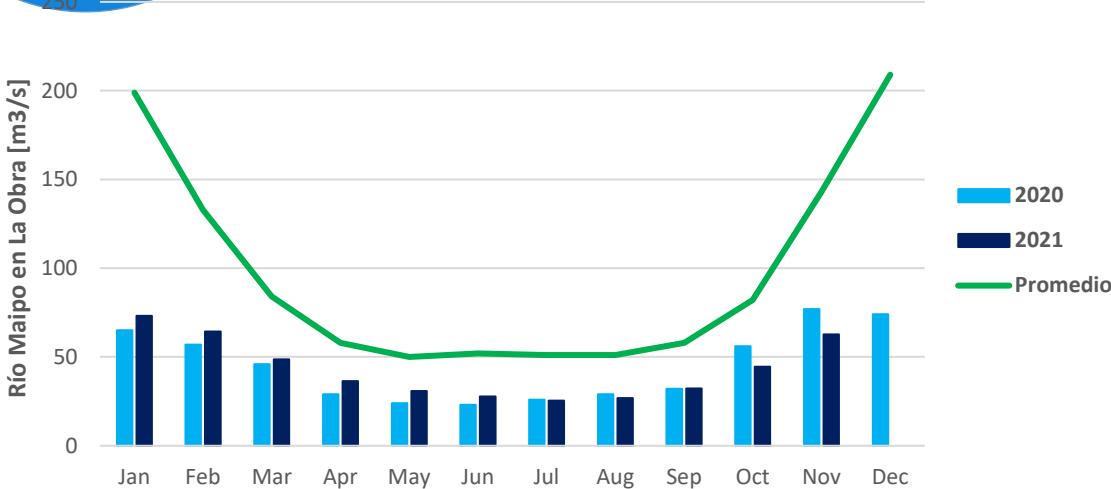
Desafío: Cambio climático

Impacto en la disponibilidad de agua





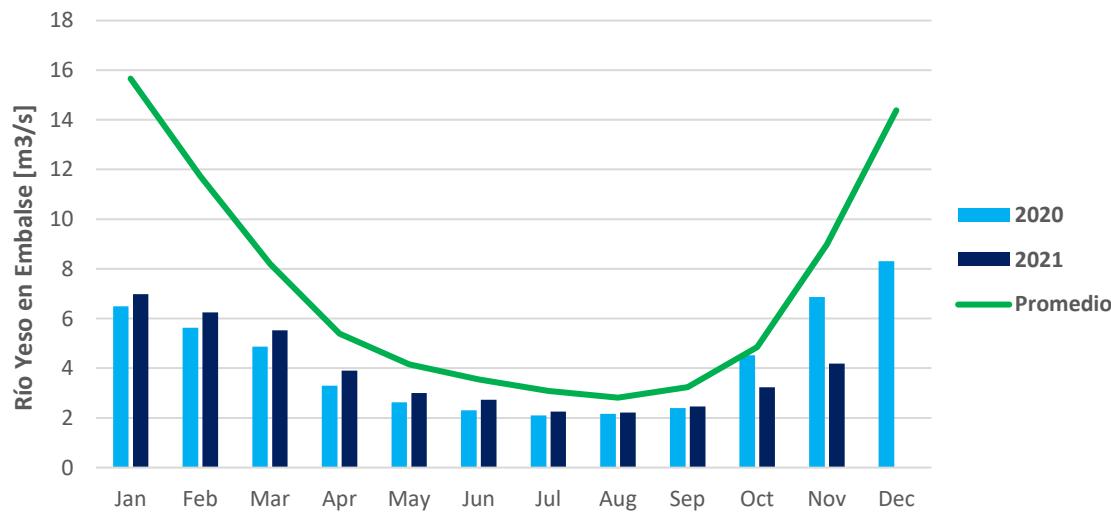
Un fenómeno que en esta última década se aceleró combinando escasez con episodios de alta turbiedad



Historico
97,5 m3/s.

2020 - 2021
43,9 m3/s.

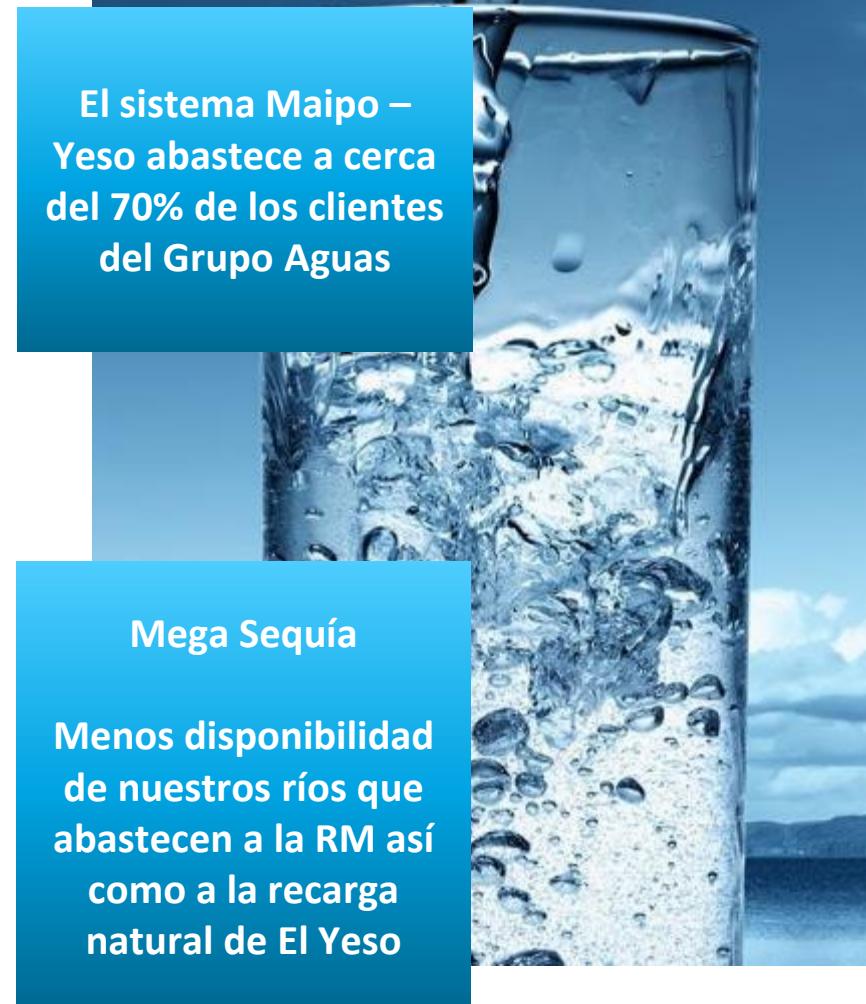
-55%



Historico
7,2 m3/s.

2020 - 2021
4,1 m3/s.

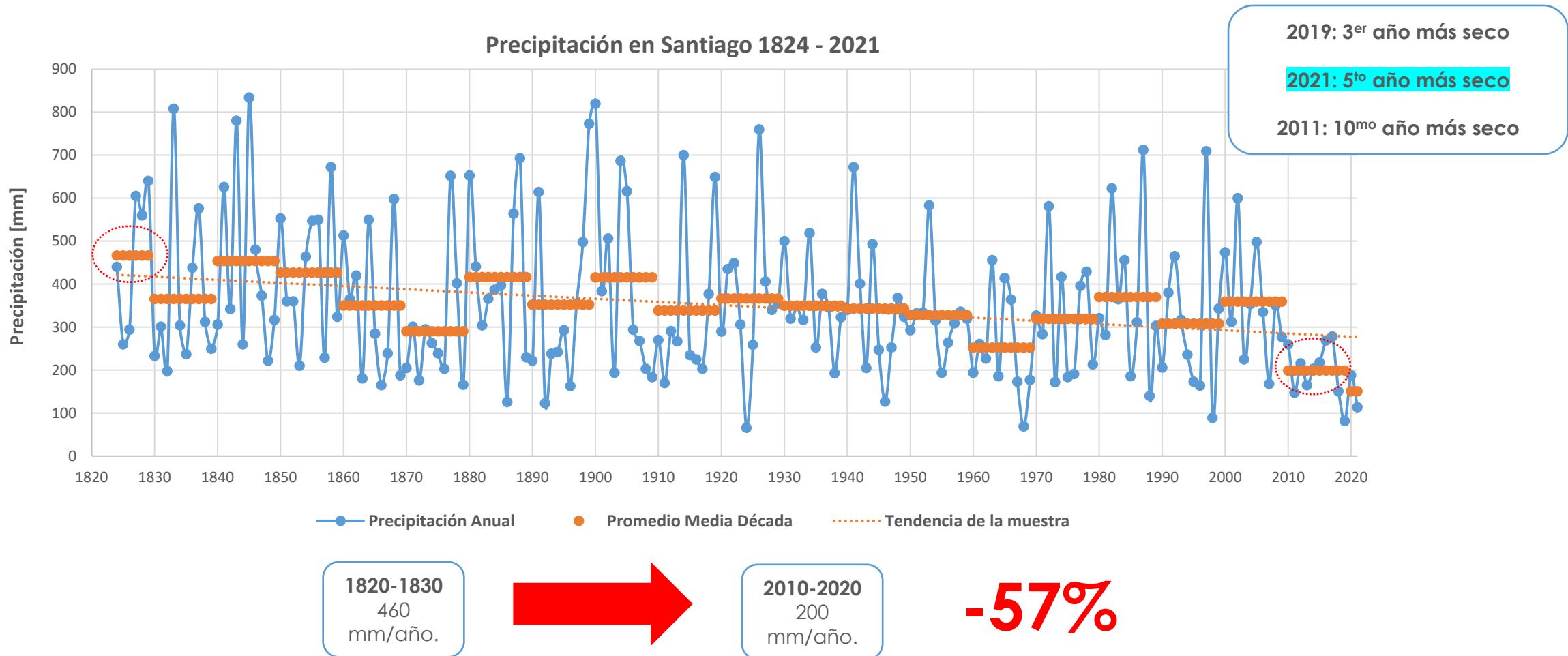
-43%



* Promedio histórico corresponde al período 1951-2021.



Un fenómeno que en esta última década se aceleró combinando escasez con episodios de alta turbiedad

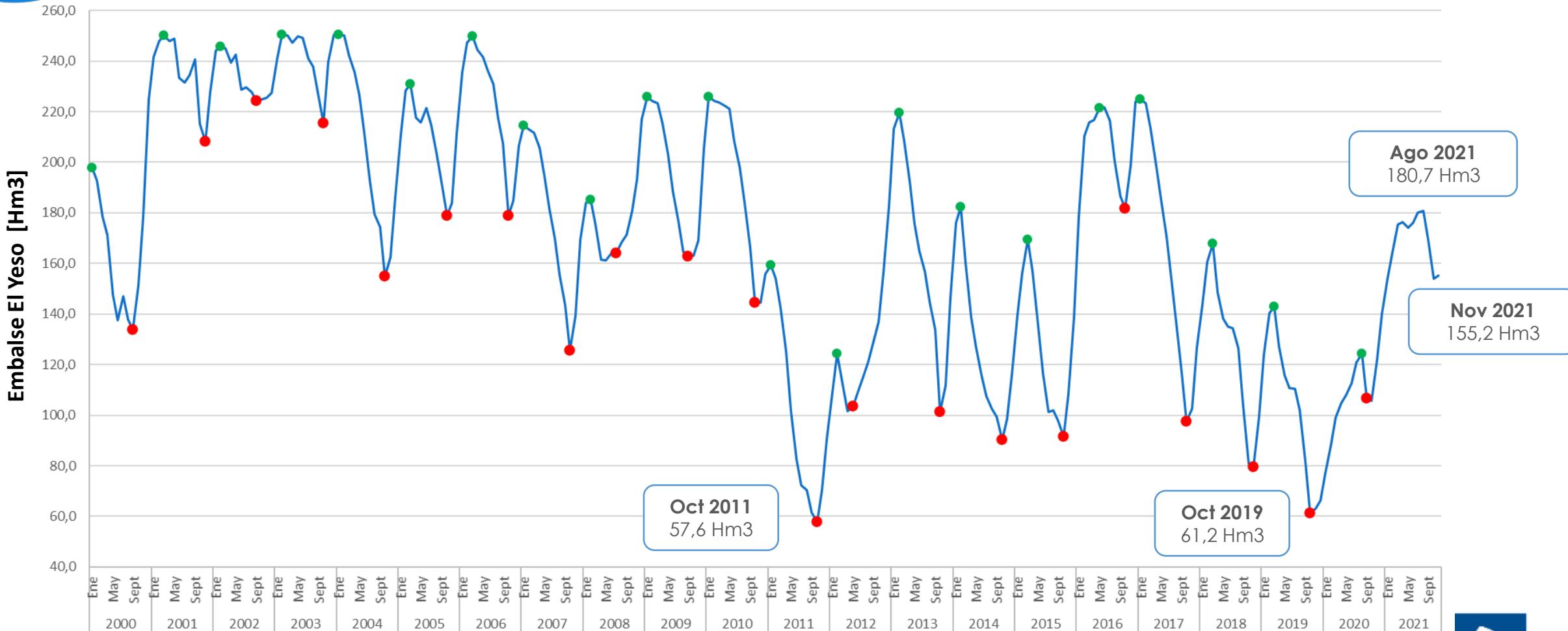


November | 2021



Desafío: cambio climático

Adecuada regulación de la disponibilidad del Embalse El Yeso





Gestión colaborativa para enfrentar la escasez hídrica

Mesa de despacho aguas maipo

Aún en períodos de sequía, se producen excedentes en la cuenca.

El embalse El Yeso puede aprovechar estos eventos, acumulando agua que de otra forma iría a la siguiente sección del río o incluso al mar.

Mantener una mesa operativa que tenga como objetivo el uso eficiente de los recursos hídricos en la cuenca.

Redistribuir excedentes de los usuarios agrícolas, para su resguardo en el Embalse El Yeso y así cumplir las metas de llenado anuales para asegurar el abastecimiento del Gran Santiago.

Desde el 23 de agosto se han optimizado Hm3.

Equivalente a ~ 10% del embalse El Yeso o más de 15 tanques en Pirque





AVANZAMOS EN EL DESARROLLO DE SOLUCIONES

Integración de soluciones concretas e innovadoras

Inversiones concretas por
US\$ 250 millones
en obras de cambio climático

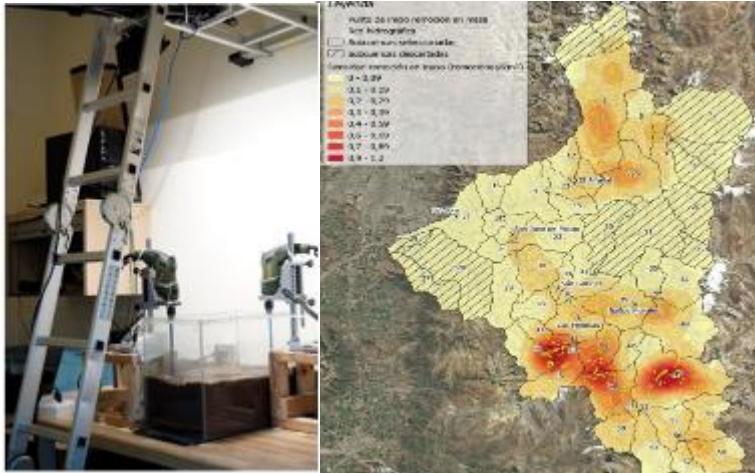
Incremento de Oferta
310-340 Hm³/año
al 2030





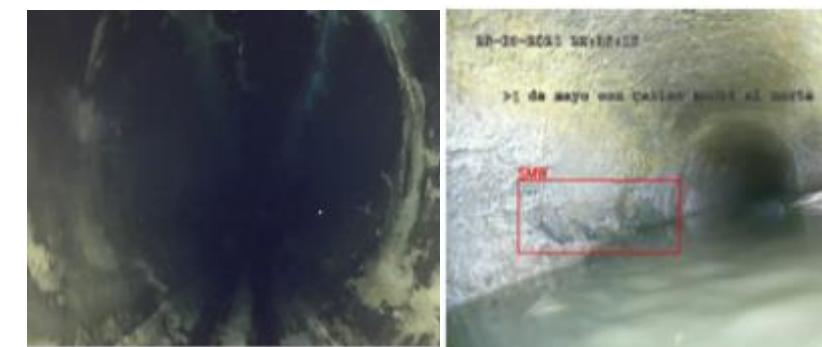
AVANZAMOS PARA DESARROLLAR SOLUCIONES

Se prueban, desarrollan e integran diferentes Soluciones para afrontar mejor los retos.



SISTEMA DE ALERTA DE ALTA TURBIDEZ

Integración de soluciones de predicción meteorológica, modelado de turbidez, caracterización de riesgos de remoción de masa.



INSPECCIÓN Y DIAGNÓSTICO AVANZADO

Inspección robótica en infraestructura y tuberías de difícil acceso y diagnóstico avanzado de estado estructural con inteligencia artificial.



USO DE TECNOLOGÍA SATÉLITE PARA EL DIAGNÓSTICO

Evaluación de tecnología satelital para detección remota de fugas.



November | 2021

Clientes



Nuevos clientes



Mi cuenta de agua



Servicio al cliente



Descarga tu boleta



Infórmanos tu lectura



Mi boleta por e-mail



Información de Interés

3

GESTIÓN DE CLIENTES



GESTIÓN DE CLIENTES EN PANDEMIA



Se suspenden los cortes por deuda / Marzo 20

Nadie se quedará sin agua por no poder pagarla

- Reposiciones se suministro excepcionales sin pago.
- Plan de pago en hasta en 12 cuotas.
- Habitación de portal para postular en línea //ayudasocial.aguasandinas.cl



Flexibilización de política de crédito

- Inhibición de cobro de intereses a clientes sociales (712 mil / 40% vulnerabilidad RSH).
- Facilitamos el acceso a Convenios Digitales: Disminución de pago inicial y cantidad de saldos, más la ampliación del rango de deuda.
(**>=2 saldos, 15% pie y rango deuda \$20 mil a \$600 mil / antes >3, 30% pie y \$40 mil a \$200 mil.**)
- Personalización de los convenios / ajustados a la necesidad de cada cliente.



Potenciamos convenios sociales: Aguas Andinas te da la mano

- Pago de pie inicial \$10 mil
- 24 cuotas fijas y sin intereses (\$2,500 / 15,6% de la cuenta promedio)



Aguas Andinas y coronavirus: Nadie se quedará sin agua por no poder pagarla

La empresa anuncio las 7 medidas por las cuales busca "estudiar caso a caso" y evitar la falta de suministro por el coronavirus.



24Horas.cl Tele
© 11/03/2020

Aguas Andinas entregó una declaración sobre la pandemia que registra el país por el coronavirus COVID-19, asegurando que "nadie se va a quedar sin agua por el hecho de no poder pagarla".

Modelo de atención resiliente

Contact Center / Personal Agencia www.aguasandinas.cl



Habilitación de todos los canales de atención para efectuar convenios.



Contact Center



Oficina Virtual



APP Móvil



Asesoría Comercial



Tótem



Agencias Autoatención



NOVIEMBRE | 2021



LEY N°21249 DE SERVICIOS BÁSICOS PROHIBICIÓN DE CORTE POR DEUDA



Agosto 2020 Se publica la LEY N°21.249

- 60% vulnerabilidad RSH, > 60 años, Discontinuidad Laboral, Independientes y Pymes con disminución de ingresos // 90 Días duración // 12 Cuotas sin intereses

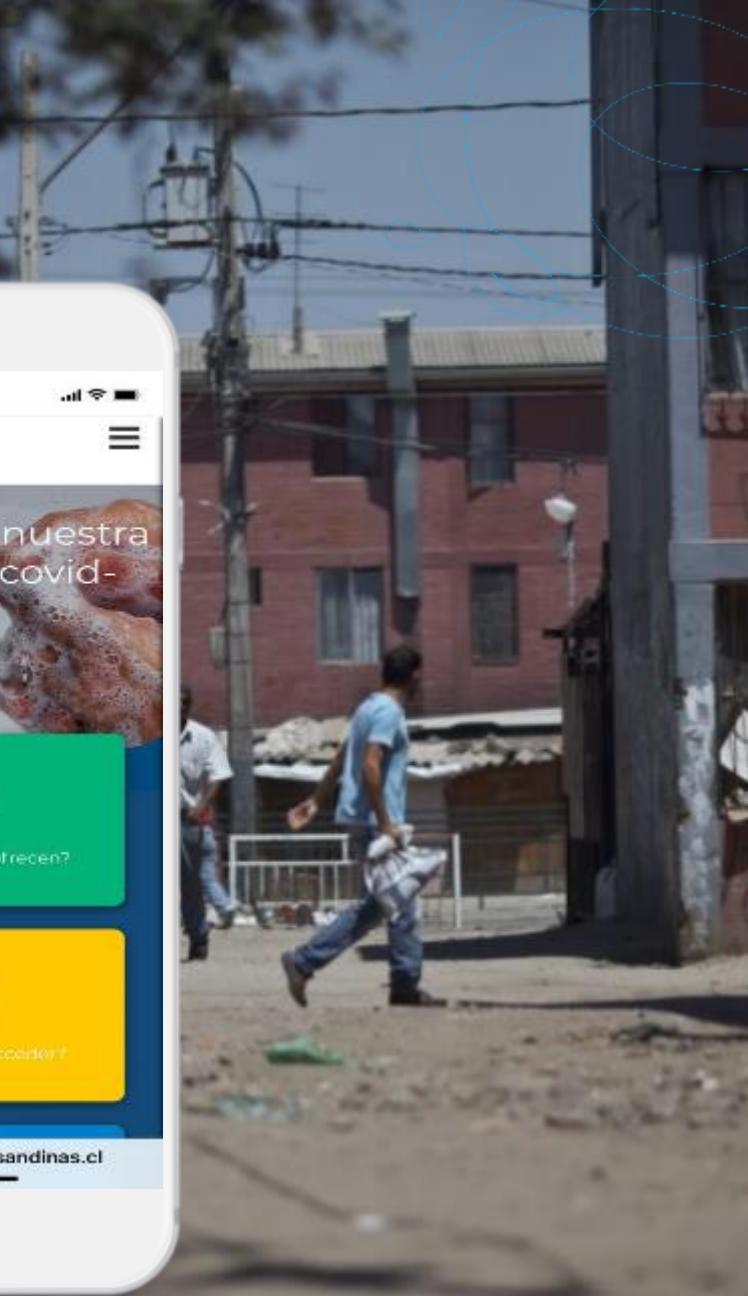
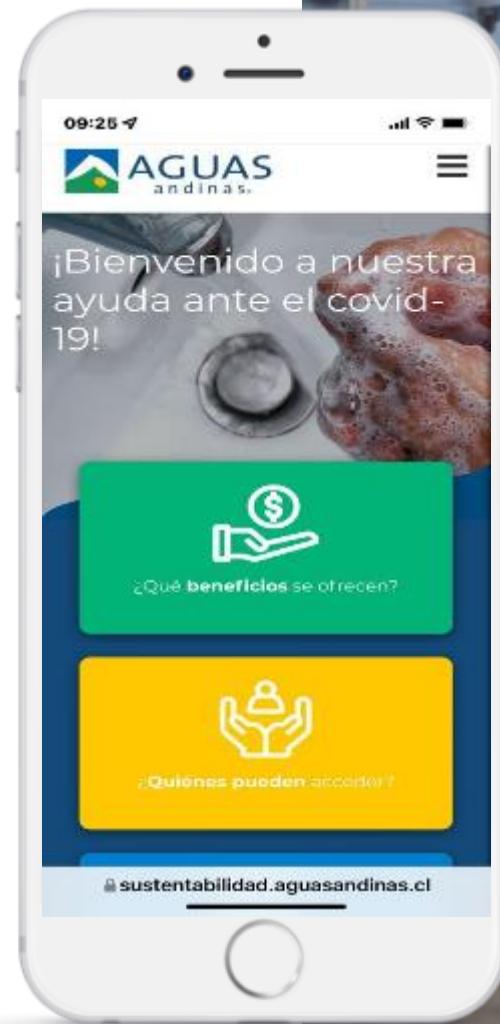
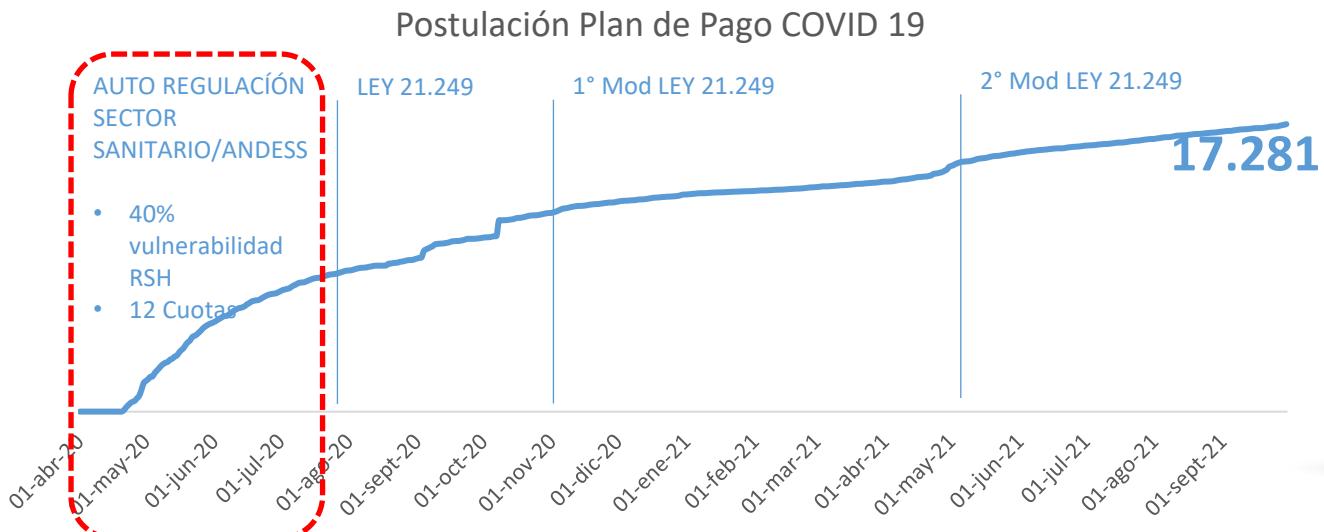
Dic 2020 Se publica 1° modificación

- 270 Días duración // 36 Cuotas sin intereses

Mayo 2021 Se publica 2° modificación

- 80% vulnerabilidad RSH// 31 dic 21// 48 Cuotas sin intereses

39% Deuda Vencida // 34% Sin Deuda // 27% Deuda Convenida





NOS DESPLEGAMOS EN TERRITORIO

Profundizar nuestro vínculo con vecinos, comunidades, dirigentes y municipios.

Potenciar nuestra **marca ciudadana** y Brindar una atención **biosegura y cercana**



CONVENIO EN TU CASA

Asesoría comercial en la residencia de los clientes ofreciendo facilidades de pago



Social Responsibility



19%

Efectividad

21.498

Convenios

AGENCIA MÓVIL



8.125

Atenciones
(Desde el 28-09-20)

267

Eventos
(Desde Sept 20)

MUNICIPALIDADES



Firmamos acuerdo de ayuda a familias **“Volver a empezar”**, para facilitar el acceso a convenios.

El beneficio para **10 mil familias de La Florida**.

(Iniciativa en conjunto con la I M de la Florida y Enel).



NOVIEMBRE | 2021



NOS DESPLEGAMOS DIGITALMENTE

AVANZANDO A UNA RELACIÓN DIGITAL

COMUNICACIÓN DIGITAL



29,8% Clientes con Despacho Electrónico (Sector Sanitario 12%)

Duplicamos

- 63% Campañas Digitales.
- Clientes se mantienen informados de su deuda.
- Canal de comunicación efectivo.



38,9% Clientes registrados en la Oficina Virtual (OV)

30% crecimiento.

- Aumento de contactabilidad digital.
- Adaptamos la OV, facilitando acceso a transacciones masivas.



76,2% pagos digitales (sector sanitario 52% dic 2020)

33% Crecimiento.

- Control de morosidad con canales de pago masivos.
- 9 portales digitales.



NOVIEMBRE | 2021



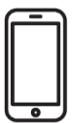
NOS DESPLEGAMOS DIGITALMENTE

AVANZANDO A UNA RELACIÓN DIGITAL



BOT DE VOZ

- Un asistente virtual telefónico que usa inteligencia artificial para reconocimiento de voz y un algoritmo de clasificación de intenciones.
- **11% Efectividad** (Convenios /clientes que contestan)
- **6.165 convenios suscritos.**



Cobranza digital: SMS + EMAIL

- **171 mil SMS** enviados por mes
- **53 mil EMAIL** enviados por mes

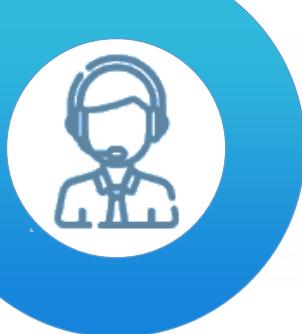


Asesorías Comerciales

Llamadas proactivas de asistencia y habilitación digital del cliente.

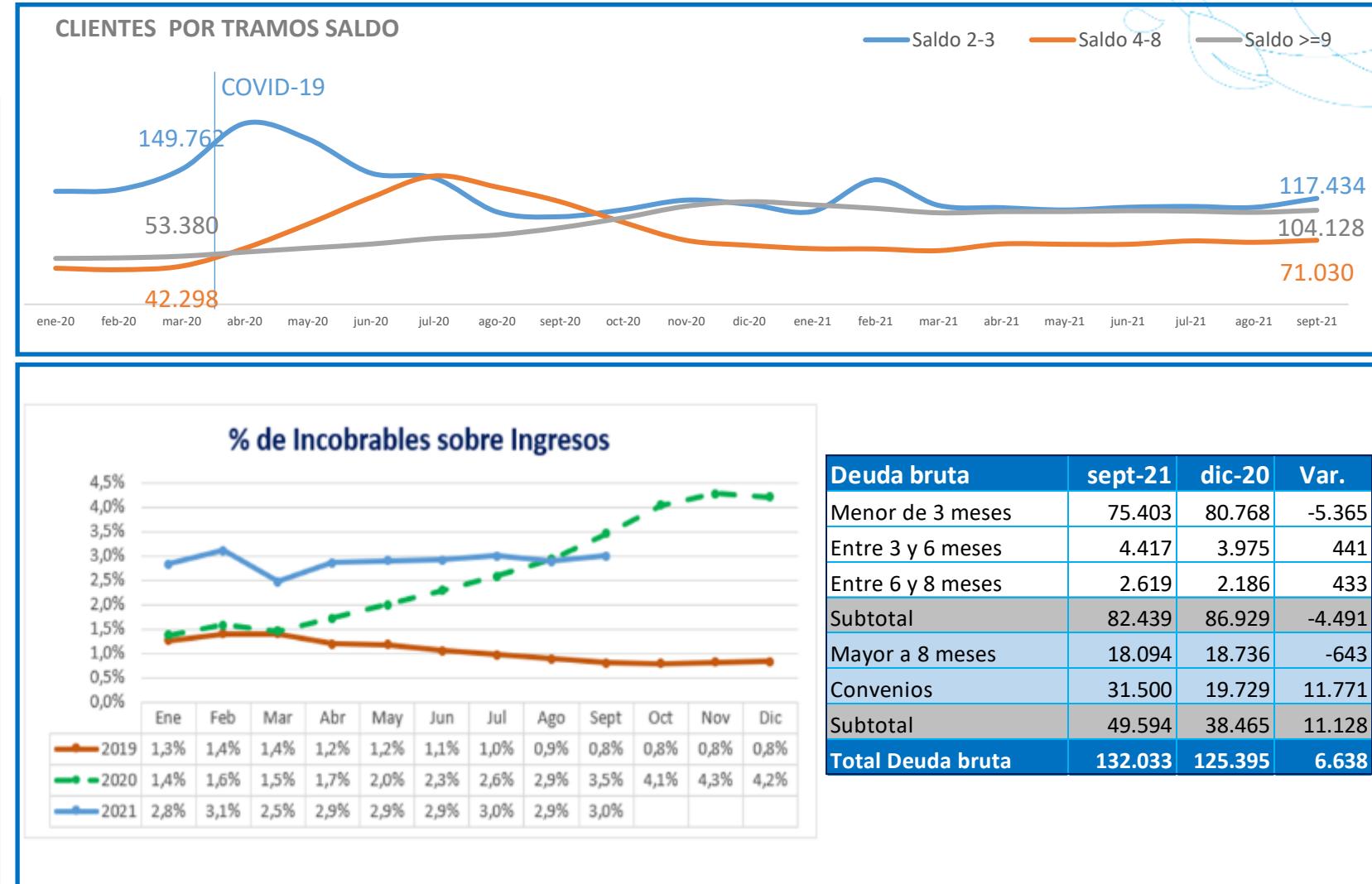
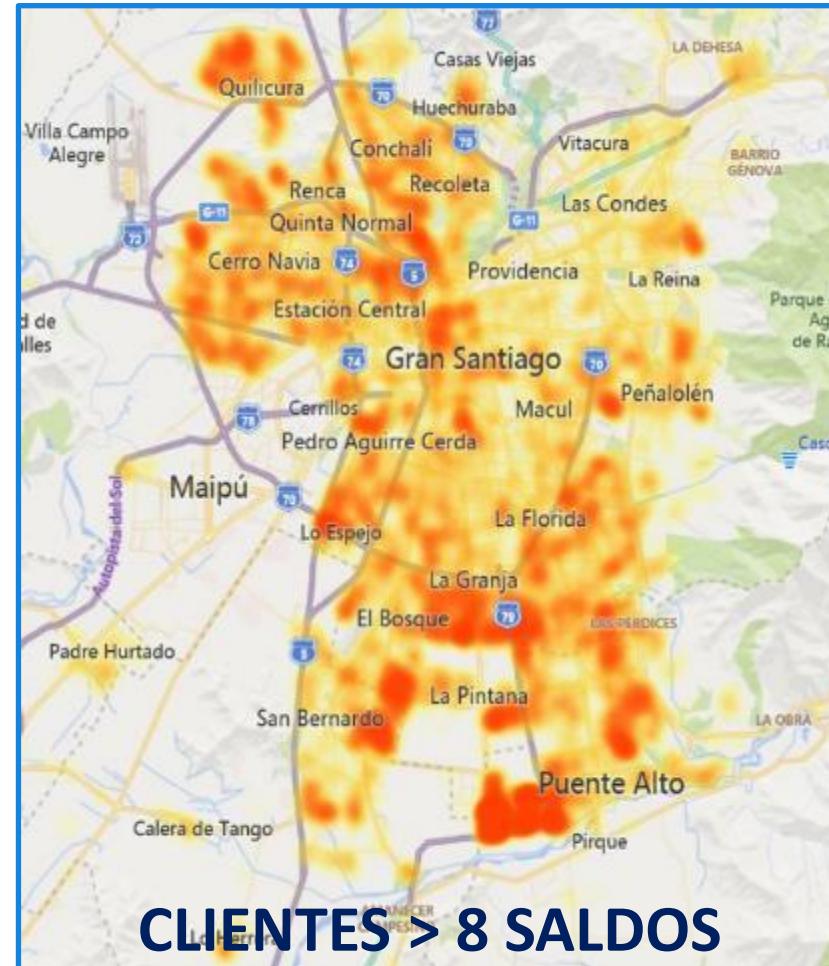
- Principales deudores (municipalidades).
- Comerciales e Industriales.
- Contención de convenios.





EVOLUCIÓN DEUDA SEPTIEMBRE 2021

DEUDA VENCIDA Y CLIENTES MOROSOS



NOVIEMBRE | 2021



Presentación de Resultados

SEPTIEMBRE 2021