

COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

CON LA PARTICIPACIÓN DEL INTENDENTE DE LA RM ENEL DISTRIBUCIÓN PRESENTÓ SU PLAN INVIERNO 2021

- *Se incorporaron 250 equipos de telecontrol adicionales llegando a 2.456 al cierre de mayo, los que permiten reducir los tiempos de recuperación del suministro cuando se produce una interrupción de servicio.*
- *En coordinación con los distintos municipios de su área de concesión la compañía despejará cerca de 2.453 kilómetros en redes de media y baja tensión, para evitar incidencias provocadas por caída de árboles o grandes ganchos de rama sobre el tendido.*
- *Se implementaron herramientas de servicio y atención al cliente, como el nuevo canal de atención vía WhatsApp, además de la nueva versión App Enel Clientes, el nuevo Chatbot como asistente virtual en el sitio web, y en la atención telefónica autoservicio, se incorporó la opción que el cliente sea reconocido por su RUT - cuando lo ha registrado previamente- en lugar de solicitar su número de suministro.*

Santiago, 13 de mayo de 2021 – Con el objetivo de actuar en forma coordinada ante posibles eventos climáticos que pudieran afectar la operación del sistema eléctrico durante los meses invernales, Enel Distribución implementó su “Plan Invierno 2021” que contempla una serie de acciones, tanto del punto de vista técnico como de los canales de atención al cliente en situaciones de contingencia en el marco de la pandemia Covid-19 que afecta al país.

A través de una reunión en el Centro de Operaciones del Sistema (COS) de Enel Distribución, -que contó con todas las medidas sanitarias y de seguridad-, el gerente general de Enel Distribución, Ramón Castañeda, compartió las acciones adoptadas por la empresa al Intendente de la Región Metropolitana, Felipe Guevara.

Asimismo, y con el objetivo de contar con más detalle las medidas adoptadas por la compañía para este año, trabajadores de la empresa, a través de una conexión virtual, explicaron los temas relevantes del Plan Invierno 2021.

Para enfrentar los meses de invierno, la compañía se ha preparado poniendo en contexto la situación actual respecto del Covid-19, reforzando las medidas sanitarias y de seguridad adoptadas para la continuidad operacional y servicio al cliente, poniendo en valor el rol clave que juegan sus trabajadores a la ciudadanía.

“El Plan Invierno se desarrolló poniendo en práctica una serie de medidas para actuar de forma oportuna en periodos de emergencia, ya que todo sistema eléctrico, especialmente el tendido aéreo, queda expuesto a posibles fallas ante condiciones climáticas adversas. Este año nuevamente nos preparamos poniendo en contexto la situación actual respecto a la pandemia, reforzando las medidas sanitarias y de seguridad adoptadas para la continuidad operacional y servicio al cliente”, explicó **Ramón Castañeda**, gerente general de Enel Distribución.

COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

“Estamos lanzando el Plan Invierno 2021 y este esfuerzo que hemos hecho de coordinar el mundo privado con distintas instituciones públicas, esperamos que, a pesar de eventos meteorológicos inesperados, podamos mantener el suministro eléctrico y si eso no ocurre, que las empresas encargadas repongan, restituyan la energía lo más rápido posible. Yo espero que este esfuerzo que entre muchos hemos hecho durante estos tiempos de primavera y verano, realmente sirvan y sean útiles para que este elemento tan importante en nuestras vidas, como es la electricidad, se mantenga estable y constante durante este invierno”, dijo Felipe Guevara, Intendente de la Región Metropolitana.

Cuando se pronostican eventos climáticos con posibilidad de afectar la continuidad del suministro eléctrico, la compañía destina todos los recursos técnicos y de atención a clientes -que suman aproximadamente mil personas- al servicio de la gestión de la contingencia.

En caso que las condiciones climáticas sean adversas, la compañía dispone de cuadrillas tanto para la ciudad como para la llegada a lugares de difícil acceso como las zonas precordilleranas para realizar trabajos de reposición de suministro.

A su vez, cuenta con cuadrillas especializadas para la atención exclusiva de los hogares de pacientes electrodependientes. Incluso, ante pronósticos meteorológicos severos, se entregan equipos generadores domiciliarios de forma anticipada a parte de los clientes registrados.

Plan Invierno 2021:

Enel Distribución tiene un plan de acción permanente que busca disminuir los posibles impactos sobre la red y el efecto a los clientes, entre las iniciativas incluye el aumento de equipos de telecontrol, de manera de favorecer la automatización de la red eléctrica, permitiendo que ésta pueda ser operada en forma remota. Este año se cuenta con 250 equipos adicionales llegando a 2.456 al cierre de mayo.

La compañía también tiene un plan de poda que incluye despeje de vegetación cercana a redes eléctricas para evitar incidencias provocadas por caída de árboles o grandes ganchos de rama sobre el tendido. En coordinación con los distintos municipios, Enel Distribución despejará cerca de 2.453 kilómetros en redes de media y baja tensión, y a través de Enel Transmisión, se realizará el despeje de 354 kilómetros en la red de alta tensión, estimando alrededor de 49.060 puntos de poda MT/BT y 2.500 puntos de poda AT, respectivamente.

Asimismo, cuenta con un plan de inspección área y pedestre periódico que tiene por objetivo detectar anticipadamente puntos sensibles en el sistema eléctrico, que permitan prevenir potenciales interrupciones del servicio. Al cierre de mayo se ha realizado la inspección aérea de 167 Kilómetros en las líneas de alta tensión y más de 1.233 kilómetros en la red de media tensión con tecnología de punta, a través del uso de cámaras de alta resolución, equipos termográficos y sistemas de captura tridimensional de la red montados sobre helicópteros, dron o mobile mapping. En complemento a lo anterior, fueron revisados de manera pedestre más de 1.220 kilómetros de red MT y, a través de Enel Transmisión se inspeccionaron más de 262 kilómetros en la red AT.

COMUNICADO DE PRENSA

ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

También se han realizado proyectos en 110 kilómetros de redes de baja tensión que contemplan cambios o aumentos de capacidad de transformadores, renovación y extensión de infraestructuras y redes eléctricas.

En relación a la atención e información a clientes, se han implementado herramientas de servicio y atención al cliente, tales como el nuevo canal de atención vía WhatsApp al número +56994447606, además de la nueva versión App Enel Clientes, y también el nuevo Chatbot como asistente virtual en el sitio web, atención en redes sociales y otras herramientas digitales, de manera de optimizar el flujo de información hacia los usuarios.

En la atención telefónica autoservicio se implementó la opción que el cliente sea reconocido por su RUT -cuando lo ha registrado previamente- en lugar de solicitar su número de suministro. Esta nueva facilidad brinda una experiencia de servicio más rápida y efectiva. Para utilizar esta nueva funcionalidad, es muy importante que los clientes actualicen sus datos en los diversos canales de atención de la compañía.

La compañía entrega información en línea por interrupción de suministro, a través de las distintas plataformas de información, los Tiempos Estimados de Normalización (TEN) y ha disponibilizado acceso a mapas donde presenta de forma georreferenciada las áreas afectadas por desconexiones intempestivas y programadas.

Como información proactiva destaca el mapa de cortes en línea presente en el sitio Web, donde se presentan los cortes y desconexiones programadas de forma gráfica y georreferenciada, con sus respectivos tiempos estimados de normalización (TEN). También, ante incidencias en el servicio, se envían mensajes de texto a los clientes que han aportado sus datos de contacto, informando de la incidencia y su tiempo estimado de normalización, así como un mensaje de cierre cuando ésta ha sido resuelta.

Se han reforzado la atención telefónica autoservicio con reconocimiento de lenguaje natural, las que junto con mejorar la experiencia de autoatención, permite al cliente obtener información de la cuenta y reportar emergencias eléctricas. También, en la Sucursal Casera del sitio web los clientes pueden encontrar lo que necesiten de una manera más rápida y fácil, y puedan realizar trámites como pago de la cuenta o revisar información de la boleta.

Asimismo, Enel Distribución aplica una política de servicio especial a los domicilios de pacientes electrodependientes. Actualmente cuenta con un registro actualizado de 2.042 electrodependientes, con los datos de contacto de los pacientes y sus tutores.

La compañía cuenta con más de 400 grupos electrógenos domiciliarios y baterías de litio para atención de casos prioritarios, los cuales son asignados e instalados en domicilios de estos pacientes ante alguna incidencia en el suministro eléctrico. Los pacientes electrodependientes registrados acceden a una atención telefónica preferencial de nuestra plataforma prioritaria de servicio a clientes, quienes coordinan directamente con el personal técnico la gestión de los equipos en terreno.

COMUNICADO DE PRENSA

ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

Enel Distribución reitera el llamado a los familiares o tutores de personas electrodependientes a realizar su inscripción para una atención personalizada y expedita en caso de contingencias, el que puede ser realizado a través del sitio web de la compañía y en oficinas comerciales. Mayor información en <https://www.enel.cl/es/clientes/informacion-util/registro-de-electrodependientes.html>.

Canales de atención

Entre los canales de atención para contactarse con la compañía destaca la atención vía **WhatsApp**, (+56994447606), donde se pueden reportar emergencias y solicitar información. También la página web enel.cl/clientes, la cuenta twitter [@EnelClientesCL](https://twitter.com/EnelClientesCL), el Fan Page de Facebook "[Enel Chile](#)", la aplicación gratuita para teléfonos móviles "[Enel Clientes Chile](#)" y el Contact Center 6006960000.

Enel Distribución atiende a 33 comunas de la Región Metropolitana

Enel Distribución suministra energía a alrededor de 2 millones de clientes. Su área de concesión es de 2.069 km², que **abarca 33 comunas ubicadas exclusivamente en la Región Metropolitana**: Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, Estación Central, Independencia, La Cisterna, La Florida, La Granja, La Reina, Las Condes, Lo Espejo, Lo Prado, Macul, Maipú, Ñuñoa, Pedro Aguirre Cerda, Peñalolén, Pudahuel, Quinta Normal, Recoleta, Renca, San Joaquín, San Miguel, San Ramón, Vitacura, Santiago, Providencia, Huechuraba, Quilicura, Lo Barnechea, Colina, Lampa y Til Til.