

Declaración Pública

16-07-2015

Producto de las interrupciones de suministro registradas a causa del violento e inusual temporal de viento y lluvia que afectó a la zona centro-sur del país durante el pasado fin de semana, Chilectra informa a la opinión pública lo siguiente:

- El frente de mal tiempo fue muy intenso, sobre todo en vientos más que en lluvias, alcanzando inusuales ráfagas para la Región Metropolitana de hasta 70 km/hr, provocando el desprendimiento de 72 árboles, los que cortaron líneas de media tensión, afectando además diferentes redes de distribución de la Compañía. Como referencia, en un año normal, se producen en promedio la caída de 10 árboles que afectan a la red de distribución. Solo para este evento meteorológico se produjo la caída de árboles, equivalente a 7 años. Pese a las mantenciones preventivas y las podas que se realizan habitualmente, no es posible prever la caída de árboles enteros sobre la red eléctrica, situación que se agudiza por la prolongada sequía, que –en muchos casos- deja a los árboles debilitados y más propensos a las caídas producto de los vientos.
- De acuerdo al catastro preliminar, resultaron quebrados 29 postes y otros 58 quedaron con serios daños, registrándose además 34 choques a postes por pavimento mojado, a lo que se suma, el impacto a las redes eléctricas por voladuras de techumbres y letreros publicitarios, todas éstas las principales causas de las interrupciones de suministro.
- Conocida la aproximación del fenómeno climático, Chilectra diseñó e implementó un Plan Extraordinario de Contingencia para atender las interrupciones de suministro que pudieran afectar al sistema de distribución eléctrica en algunas zonas de Santiago, el que fue puesto en conocimiento de la Onemi Regional, la SEC y la Intendencia de Santiago, el que empezó a operar preventivamente el viernes 10 de julio a las 15:00 horas.
- El Plan de Contingencia consideró una serie de medidas adicionales, aumentando al máximo la capacidad de acción en terreno, totalizando 156 cuadrillas para la atención de emergencias, además de cuadrillas especiales con maquinaria pesada, tanto para el despeje de bloqueos de árboles caídos y la llegada a sectores de difícil acceso, tales como las zonas precordilleranas. Para la atención de los requerimientos de sus clientes, la compañía reforzó su Fono Emergencia, al igual que sus canales de atención digital, tanto su página web, facebook, como su cuenta twitter @chilectra.
- Durante la operación del Plan de Emergencia se registraron 13.007 atenciones técnicas en terreno, equivalentes a más de 25 veces a las de un día promedio normal (517); y 52.788 atenciones telefónicas, equivalente a la atención de 36 días de operación normal del call center. Como referencia, en un día normal se realizan 1.479 atenciones telefónicas. Durante los horarios peak de atención se dispuso de 192 ejecutivos y 270 líneas telefónicas para el call center, equivalente a 6 veces de un día de fin de semana normal, considerando la fecha de inicio del plan. Durante la atención de la emergencia, se emplearon más de 45.000 horas hombres (HH) adicionales hasta alcanzar el régimen de operación normal, equivalente al trabajo de 28 días.
- De acuerdo a la información disponible en la Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC), el estándar anual de interrupción promedio por cliente de Chilectra alcanza a 2,4 horas/año, indicadores de calidad que están muy por sobre al promedio nacional de las empresas distribuidoras que es de 6,6 horas.
- Ante la formulación de cargos por parte de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), la empresa informa que se encuentra en proceso de análisis de dichos cargos. Una vez terminado este

proceso, la compañía interpondrá los recursos correspondientes, de acuerdo a la normativa vigente.

- Chilectra lamenta los inconvenientes que estas interrupciones provocaron en sus clientes, y pide las disculpas por los momentos vividos, considerando que la Región Metropolitana sufrió uno de los temporales más intensos y atípicos de los últimos años, que concentró su violencia principalmente en fuertes ráfagas de viento que afectaron severamente la infraestructura eléctrica de la ciudad.
- Por último, Chilectra reitera su política de puertas abiertas y la plena disposición para atender todos los requerimientos de sus clientes, a través de los distintos canales de atención de la Compañía.