

## COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

### ENEL DISTRIBUCIÓN PRESENTÓ PLAN INVIERNO A INTENDENCIA, SEC Y MUNICIPIOS DE LA REGIÓN METROPOLITANA

- *Los jefes de emergencia de los municipios pertenecientes a la zona de concesión de la compañía asistieron al encuentro para conocer los protocolos de comunicación y colaboración conjunta, de manera de actuar de forma coordinada en contingencia.*

**Santiago, 18 de abril de 2019** – Con el objetivo de difundir e informar las medidas preventivas correspondientes al Plan Invierno 2019, de manera de actuar en forma coordinada ante posibles eventos climáticos, Enel Distribución realizó una jornada de trabajo con los jefes de emergencia de los 33 municipios pertenecientes a su zona de concesión, quienes conocieron las acciones adoptadas por la compañía, tanto del punto vista técnico como de los canales de atención al cliente en situaciones de contingencia.

A la actividad realizada en el edificio corporativo de Enel Chile, asistió Luis Ávila, superintendente de Electricidad y Combustibles; Enrique Beltrán, intendente metropolitano subrogante; Gabriel Huerta, Comandante del Cuerpo de Bomberos de Santiago y Ramón Castañeda, gerente general de Enel Distribución.

*“El Plan Invierno se desarrolló durante el segundo semestre de 2018 y principios de 2019, poniendo en práctica una serie de medidas que tienen por objeto favorecer la continuidad y seguridad del suministro y facilitar la comunicación de nuestros clientes con la compañía en caso de emergencia. Por ello, este encuentro es muy relevante porque nos permite establecer protocolos de comunicación y colaboración con los municipios para enfrentar las contingencias de manera conjunta y coordinada”,* explicó **Ramón Castañeda**, gerente general de Enel Distribución.

#### **El Plan Invierno contempla:**

##### **Telecontrol**

Con el propósito de disminuir los clientes afectados y acotar los tiempos de reposición cuando se produce una interrupción de servicio, la compañía desplegó un plan para aumentar los equipos de telecontrol, de manera de favorecer la automatización de la red eléctrica, permitiendo que ésta pueda ser operada en forma remota. Son 350 equipos de telecontrol adicionales para este invierno en comparación a mayo 2018, con lo cual la red eléctrica de la compañía alcanza 1.800 equipos operativos, permitiéndole no solo reducir los tiempos de recuperación, sino que también reducir

## COMUNICADO DE PRENSA

### ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

considerablemente y en cuestión de minutos, entre 30% y 90% la cantidad de clientes afectados por fallas en la red principal de media tensión.

#### **Poda**

Para minimizar los riesgos de interrupciones de suministro durante el proceso de Planificación del Mantenimiento, la compañía priorizó su Plan de Poda en 160 alimentadores de media tensión cuya tasa de falla se asociaba principalmente al manejo de vegetación. En coordinación con los distintos municipios, la compañía despejó cerca de 4.600 kilómetros de redes de alta, media y baja tensión, de manera de contribuir a evitar interrupciones de suministro, producto de la caída de árboles o grandes ganchos de rama sobre el tendido, para el período de invierno.

#### **Información en línea a clientes**

Actualmente la compañía por cada falla o interrupción de suministro entrega a sus clientes, a través de las distintas plataformas de información, los Tiempos Estimados de Normalización (TEN) y ha disponibilizado acceso a mapas de georreferenciación de fallas y desconexiones programadas, para mantener constantemente informado acerca de las zonas de afectación y atención de emergencias.

#### **Plan de inspección aérea (helicóptero)**

Se llevó a cabo un plan de inspección aérea que tuvo por objetivo detectar anticipadamente puntos sensibles en el sistema eléctrico, que permitan prevenir potenciales interrupciones del servicio. A través de cámaras de tecnología de última generación se inspeccionaron un total de 1.630 kilómetros de red de alta y media tensión. El helicóptero en 4 semanas realizó el trabajo que en forma pedestre podría demorar más de 6 meses.

Como complemento al helicóptero, se realizó un plan de inspección en 800 kilómetros de red en zonas de alta densidad demográfica, que consiste en una camioneta con montaje de equipamiento laser, para la detección de vegetación en proximidad a la red, y el uso de drones que transportan cámaras de fotografías de alta resolución y termográficas. El objetivo es poder captar anomalías de la red de alta y media tensión en zonas de mayor densidad urbana, mediante tecnología que permitiera identificar el 100% de los defectos que se pueden presentar en la red.

#### **Nuevas plataformas de atención**

Además del refuerzo del call center tradicional (incremento en 8 veces en comparación a un día de operación normal) y el aumento de community manager para la atención RRSS, con información gráfica e imágenes para comunicar causa de las fallas. Además, se habilitaron nuevas herramientas de servicio y atención al cliente, tales como aplicaciones móviles, mensajería de texto, mapa de referencia de cortes en línea y otras herramientas digitales, de manera de optimizar el flujo de información hacia los usuarios, lo que permite una comunicación directa, disponibilizando información relevante como los tiempos estimados de reposición de suministro.

## COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

### Protocolo para electrodependientes

La compañía cuenta con un registro de electrodependientes, que a la fecha alcanza los **1.220**, aumentando a su vez la cantidad de grupos electrógenos disponibles, totalizando **más de 400**, los que se van destinando a las viviendas que los requieran, siendo éstos recuperados una vez repuesto el servicio. Adicionalmente, en 2018, la compañía entregó **150 equipos adicionales** a municipios pertenecientes a su zona de concesión, de manera que estos puedan asistir a pacientes electrodependientes en sus respectivas comunas.

### Disposición de gimnasio como albergue

Este año Enel Chile nuevamente pondrá a disposición su gimnasio corporativo para que sea utilizados como albergue durante los días de contingencia climática con bajas temperaturas.

### Enel Distribución atiende a 33 comunas de la Región Metropolitana

Enel Distribución es la principal distribuidora de energía eléctrica del país, con más de 1,9 millón de clientes. Su área de concesión es de 2.037 km<sup>2</sup>, 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.