

COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

ENEL DISTRIBUCIÓN PRESENTÓ CAPACIDAD TÉCNICA OPERATIVA PARA ENFRENTAR CONTINGENCIAS CLIMÁTICAS DURANTE EL INVIERNO

- *Entre el equipamiento destaca una subestación móvil que permite respaldar el suministro eléctrico de edificios, manzanas o barrios que estén siendo afectados por una interrupción de servicio; y un bypass móvil, que opera a través de un gran cable de alta capacidad, que permite aislar una incidencia como un corte de línea por caída de árbol, pudiendo respaldar simultáneamente a aproximadamente 7.000 clientes, entre otros.*
- *La compañía avanza en la automatización de la red eléctrica, incorporando 350 equipos de telecontrol adicionales en comparación al invierno de 2018, superando los 1.800 equipos operativos, tecnología que permite reducir considerablemente, y en cuestión de minutos, entre 30% y 90% la cantidad de clientes afectados por fallas en la red principal de media tensión.*
- *Se integraron cuadrillas especializadas para la atención exclusiva de hogares donde residen pacientes electrodependientes.*

Santiago, 7 de mayo de 2019 - En el marco del Plan Invierno 2019, Enel Distribución presentó su capacidad técnica operativa de terreno, con el objeto de enfrentar las contingencias climáticas que pudieran afectar la operación del sistema eléctrico durante los meses invernales.

A la actividad, realizada en el Parque Bustamante, asistieron Ricardo Toro, director de la Oficina Nacional de Emergencia (Onemi); Fernando Fredes, jefe coordinación eléctrica Región Metropolitana de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) y Ramón Castañeda, gerente general de Enel Distribución.

La capacidad operativa es complementada con los avances tecnológicos en el sistema eléctrico de distribución, que busca acotar los tiempos de reposición cuando se produce una interrupción de servicio, favoreciendo la automatización de la red eléctrica, permitiendo que ésta pueda ser operada en forma remota.

COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

En este sentido, se incorporaron 350 equipos de telecontrol adicionales para este invierno en comparación a mayo 2018, con lo cual la red eléctrica de la compañía alcanza 1.820 equipos operativos, permitiéndole no solo reducir los tiempos de recuperación, sino que también reducir considerablemente, y en cuestión de minutos, entre 30% y 90% la cantidad de clientes afectados por fallas en la red principal de media tensión.

Producto de las inversiones realizadas y la implementación de una serie de medidas, tanto desde el punto de vista técnico como comercial, durante 2018 los indicadores de calidad de servicio registraron avances significativos, destacándose como los mejores de la historia de la compañía.

De esta manera, el indicador de tiempo de interrupción de servicio por cliente, alcanzó un promedio de 178 minutos de duración, que representa una mejora de 8,7% en relación a lo presupuestado por la compañía, y una disminución de 22,6%, comparado con 2017. Por otra parte, el indicador de cantidad de interrupciones de servicio por cliente, alcanzó 1,47 veces, que fue 14,5% mejor que el año anterior.

Operación Plan de Emergencia

El monitoreo permanente de la meteorología de la Región Metropolitana permite prepararse con anticipación cuando se pronostican eventos climáticos de carácter crítico, los que pueden afectar la continuidad de suministro, decretándose "Plan de Emergencia", lo que significa que el personal de la compañía se pone al servicio de la gestión de la contingencia.

Cuando las condiciones climáticas son adversas, la compañía dispone de "cuadrillas pesadas", tanto para la llegada a lugares de difícil acceso -como las zonas precordilleranas-, donde se podría encontrar nieve, como para el despeje de elementos de mayor volumen, como árboles, que pudieran perjudicar los trabajos de reposición de suministro.

Entre el distinto equipamiento destaca una subestación móvil que permite respaldar el suministro eléctrico de edificios, manzanas o barrios que estén siendo afectados por una interrupción de servicio; un bypass móvil, que opera como un gran cable de alta capacidad, que permite aislar una incidencia como un corte de línea por caída de árbol, pudiendo respaldar simultáneamente a aproximadamente 7.000 clientes y un capacho de líneas energizadas que permite ejecutar trabajos de mantenimiento en las redes de distribución, sin afectar la continuidad de suministro de los clientes, entre otros.

A su vez, se integró al contingente operativo cuadrillas especializadas para la atención exclusiva de los hogares donde residen pacientes electrodependientes. Incluso, ante pronósticos meteorológicos severos, se podrán entregar a pacientes registrados equipos generadores de forma anticipada.

"El Plan Invierno 2019 refuerza acciones que contribuyeron al buen desempeño de nuestra red eléctrica durante 2018, como es la implementación de tecnología de telemando en media tensión, incorporando a su vez otras medidas adicionales que comenzamos a preparar en septiembre del año pasado como es la entrega a los clientes del tiempo estimado de normalización a través de mensajes", indicó **Ramón Castañeda**, gerente general de Enel Distribución.

COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

Información en línea a clientes

Enel Distribución ofrece a sus clientes diversos canales de atención e información. Además del call center tradicional, cuenta con su sitio Web, aplicación para teléfonos móviles, atención por redes sociales Twitter y Facebook, y su red de sucursales en la capital.

Asimismo, en 2019, la compañía ha comenzado a entregar el Tiempo Estimado de Normalización ante incidencias, en sus canales de atención, con notificaciones a través de la App y SMS a los clientes que han aportado sus teléfonos de contacto.

Además, ha habilitado mapas de georreferenciación de fallas y desconexiones programadas en su sitio Web, para mantener información permanente y de fácil acceso acerca de las zonas de afectación y atención de emergencias

También se reforzó del call center tradicional (incremento en hasta 8 veces en comparación a un día de operación normal) y el aumento de community managers para la atención en redes sociales, con información gráfica e imágenes para comunicar causa de las incidencias.

Despliegue técnico:

Laboratorio Móvil de Distribución

Está dotado de un equipo que permite determinar el grado de envejecimiento y la vida útil remanente de los aislantes de los cables subterráneos.

Móvil de Red de Emergencia

Es utilizado para las atenciones de emergencia en la red de distribución media y baja tensión. El personal responsable está calificado para realizar diversas operaciones en equipos de maniobra para la normalización de suministro eléctrico.

Móvil de Domicilio de Emergencia

Su función principal es la atención de fallas domiciliarias en el sistema de distribución. Cuenta con personal calificado para resolver cualquier falla que se presente a nivel de empalme.

Subestación Móvil

Está compuesta por un transformador de 500 KVA, el cual es utilizado para respaldar y dar continuidad de suministro a aproximadamente 300 clientes de manera simultánea, mientras se realizan trabajos de mantenimiento.

Bypass Móvil MT

Este equipo funciona como “un alargador” en media tensión, y permite abastecer la demanda completa de un alimentador (alrededor de 7.000 clientes). Puede ser utilizado tanto en condición de falla como en trabajos programados reduciendo el impacto en los clientes.

COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

Generador Móvil de Distribución

Se utiliza para asegurar la continuidad de suministro eléctrico de los clientes ante condición de falla o desconexiones programadas. Puede respaldar aproximadamente 500 clientes de una zona afectada.

Capacho de Líneas Energizadas

Permite ejecutar trabajos de mantenimiento en las redes de distribución, sin afectar la continuidad de suministro de los clientes. Por tratarse de un camión aislado, el operador puede entrar en contacto directo con la red media tensión, con plena seguridad, sin correr riesgos. Es un vehículo muy utilizado en el proceso de mantenimiento de las redes de distribución de la compañía.

El despliegue del Plan Invierno 2019 puso en práctica una serie de medidas que tienen como objetivo la continuidad y seguridad del suministro eléctrico:

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 de 2018, con lo cual la red eléctrica de la compañía alcanza 1.820 equipos operativos, permitiéndole no solo reducir los tiempos de recuperación, sino que también reducir 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)



COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

Se llevó a cabo un plan de inspección área 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.

Aumento de cuadrillas

Aumento de 30% cuadrillas de terreno para la atención de emergencia.

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 managers para la atención en redes sociales, 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.

Protocolo para electrodependientes

La compañía cuenta con un registro de electrodependientes, que a la fecha alcanza los 1.301, 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 utilizado 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 km², que abarca 33 comunas ubicadas exclusivamente en la Región Metropolitana: Cerrillos, Cerro Navia, Conchalí, Estación Central, Independencia, La

Enel Distribución Chile
Santa Rosa 76, piso 15
comunicacion.eneldistribucion@enel.com



COMUNICADO DE PRENSA

ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

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.

