

COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

ENEL DISTRIBUCIÓN SUSPENDE REPARTO DE BOLETAS Y LECTURA DE CONSUMO PARA RESGUARDAR SALUD DE COLABORADORES Y CLIENTES

- *Producto del brote del COVID-19, y con el propósito de disminuir la posibilidad de contacto entre las personas, la compañía implementó distintos protocolos para mantener la continuidad operacional de la red eléctrica y la oportuna atención de sus clientes.*

Santiago, 25 de marzo de 2020 – Debido al aumento progresivo de casos de coronavirus en Chile y con el objetivo de cuidar la salud de sus trabajadores, colaboradores y clientes, Enel Distribución suspenderá temporalmente el reparto de boletas de suministro y la lectura de consumos eléctricos a domicilio, de manera de disminuir los contactos entre las personas. Esta medida rige a partir de hoy.

La compañía ha adoptado estas medidas con el objetivo de realizar una gestión responsable de la contingencia sanitaria, evitando instancias que puedan representar algún riesgo de transmisión del COVID-19.

Los clientes, registrándose en la página web enel.cl, pueden conocer sus consumos de energía, ver y/o descargar su boleta. También pueden acceder a esa información a través de la aplicación para teléfonos móviles Enel Clientes Chile.

Cuando no es posible registrar la lectura del medidor, por ley, las empresas distribuidoras de energía eléctrica están facultadas para facturar provisoriamente el promedio de los consumos de los últimos 6 meses. Al normalizarse la lectura, se realiza el descuento de lo facturado provisionalmente y el cobro del consumo real.

Una forma de mantener al día el consumo real y así evitar el cálculo en base a provisorios es que los clientes contacten a la compañía para informar la lectura de su medidor a través de sus canales disponibles como la página web, call center y App.

Enel Distribución ha reforzado sus canales digitales para facilitar el contacto con sus clientes y sugiere siempre utilizarlos para actuar de la manera más segura. Estos son: la página web enel.cl, la cuenta twitter [@EnelClientesCL](https://twitter.com/EnelClientesCL), el Facebook “Enel Chile” y la aplicación para teléfonos móviles “Enel Clientes Chile”, que es la forma más rápida de contactarse con la compañía. Para usarla hay que descargarla e ingresar el número de cliente por única vez para que las personas queden registradas y habilitadas para su uso.

COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

Otras medidas preventivas

Enel Distribución ha adoptado una serie de medidas, tales como implementar protocolos de actuación para los trabajadores y sus grupos familiares, para que estén preparados sobre qué hacer y a quién acudir en caso de presentar síntomas.

Todas las personas cuyo trabajo puede ser realizado a distancia pasaron a la modalidad de trabajo remoto. De esta manera se privilegia el uso de herramientas y plataformas digitales, para actividades que se pueden realizar remotamente, distintas a la operación de la red de distribución y la atención a clientes.

Además, se ha restringido el acceso a dependencias correspondientes a la operación de la red eléctrica exclusivamente para el personal autorizado, aumentando a su vez la frecuencia de limpieza y desinfección diaria en las instalaciones. Asimismo, todos los cambios de turno se realizan bajo estrictos protocolos, incluyendo medidas de resguardo adicionales.

El personal de cada uno de los call center que prestan servicio a nuestra compañía fue distribuido en distintas instalaciones para disminuir la probabilidad de contagio.

La compañía cerró todas sus oficinas comerciales de manera de evitar el traslado a lugares concurridos, el uso del transporte público y también manipular monedas y billetes, disminuyendo las instancias que puedan representar algún riesgo de transmisión del COVID-19.