

COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

En el marco de la pandemia de Covid-19

VÍA STREAMING Y CON LA CONEXIÓN DE CUATRO ALCALDES DE LA RM ENEL DISTRIBUCIÓN PRESENTÓ PLAN INVIERNO 2020

- *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, poniendo en valor el rol clave que juegan sus trabajadores al servicio de la ciudadanía.*
- *Se incorporaron más de 400 equipos de telecontrol que implica un aumento de 20% en comparación al año anterior, los que permiten reducir los tiempos de recuperación del suministro.*
- *Se implementó plataforma prioritaria para electrodependientes, con cuadrillas dedicadas a la entrega de respaldo eléctrico y se incorporó nueva tecnología en los equipos de respaldo eléctrico basada en baterías de litio.*

Santiago, 8 de mayo de 2020 – 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 2020” que contempla una serie acciones, tanto del punto 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 transmisión en streaming el gerente general de Enel Distribución, Ramón Castañeda, compartió los detalles de las acciones adoptadas por la compañía con cuatro alcaldes de la zona de concesión de la compañía; el alcalde de Lo Prado, Maximiliano Ríos; la alcaldesa de Peñalolén, Carolina Leitaó, el alcalde de Nuñoa, Andrés Zarhi, y el alcalde de Independencia Gonzalo Durán.

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, poniendo en valor el rol clave que juegan sus trabajadores al servicio de la ciudadanía.

Cuando se pronostican eventos climáticos de carácter crítico 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.

COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

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

“El Plan Invierno se desarrolló durante el segundo semestre de 2019 y principios de 2020, poniendo en práctica una serie de medidas que tienen por objeto actuar de forma oportuna en períodos de emergencia, ya que todo sistema eléctrico, especialmente el tendido aéreo, queda expuesto a posibles fallas ante condiciones climáticas adversas. Este año además nos preparamos poniendo en contexto la situación actual respecto del Covid-19, reforzando las medidas sanitarias y de seguridad adoptadas para la continuidad operacional”, explicó **Ramón Castañeda**, gerente general de Enel Distribución.

El Plan Invierno 2020 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. Se cuenta con más de 400 equipos de telecontrol adicionales para este invierno en comparación a mayo 2019, -lo que implica un aumento de 20% en comparación al año anterior- con cual la red eléctrica de la compañía alcanza supera los 2.200 equipos operativos a fines de marzo 2020, 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 anual de Planificación y ejecución del Mantenimiento la compañía considera como actividad relevante la ejecución de despeje de vegetación cercana a redes eléctricas, con lo cual a partir del cierre de Invierno 2019 a la fecha avanzó en su Plan de Poda en 70 alimentadores de media tensión, que se encuentran en zonas con mayor concentración, así evitamos este tipo de incidencias provocadas por caída de árboles o grandes ganchos de rama sobre el tendido, para el período de invierno 2020. En coordinación con los distintos municipios, la compañía despejó cerca de 1.500 kilómetros de redes de alta, media y baja tensión, lo que equivale a 64.361 puntos de poda.

Información en línea a clientes

Actualmente la compañía por 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 donde presenta de forma georreferenciada las áreas afectadas por desconexiones intempestivas y programadas, para mantener constantemente informado acerca de las zonas de afectación y atención de emergencias.

Plan de inspección aérea y pedestre

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. Este

COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

servicio consta en utilizar tecnología de última generación que consiste en cámaras de fotografías de gran resolución, termografía y sistema LIDAR 3D, que es capaz de realizar levantamiento digital de todo el recorrido, con el fin de preparar las redes para este invierno, se inspeccionaron un total de 1.700 kilómetros de red de alta y media tensión en mayor parte de las comunas de la zona de Concesión. Con la utilización del helicóptero se puede realizar en 6 semanas el trabajo que en forma pedestre podría demorar más de 6 meses.

Como complemento al helicóptero y buscando abordar aquellas zonas que no es posible volar, se realizó un plan de inspección con sistemas tecnológicos en 280 kilómetros de red en zonas que presentaron alguna incidencia debido a poste chocado a causa de terceros ajenos a la compañía, que consiste en una camioneta y/o drones con montaje para transportar cámaras de fotografías de alta resolución, termográficas y sistemas de levantamiento 3D de todo el recorrido. El objetivo es poder identificar anomalías de la red media tensión, mediante tecnología que identifica el 100% de los defectos que se pueden presentar en la red, luego de la ocurrencia de este tipo de eventos y causado daño a nuestras redes.

Adicionalmente, en la búsqueda permanente de mejora continua de la Calidad de Servicio a sus clientes, ENEL Distribución continúa explorando innovadoras formas de detectar puntos de riesgo para las instalaciones eléctricas y se encuentra llevando a cabo pruebas de detección del estado de las redes mediante el uso de tecnología Satelital e inteligencia artificial con el objeto de evitar fallas en el tendido eléctrico.

Avance en plataformas de atención e información a clientes

Aumento dotación del call center hasta 8 veces la dotación normal.

Reforzamiento de herramientas de servicio y atención al cliente, tales como sitio Web, su aplicación para dispositivos móviles, mensajería de texto, mapa de referencia de cortes, atención en Redes Sociales y otras herramientas digitales, de manera de optimizar el flujo de información hacia los usuarios.

Implementación de atención telefónica automatizada en lenguaje natural, la que junto con mejorar la experiencia de autoatención, permite al cliente obtener información de su cuenta y reportar emergencias eléctricas.

Protocolo para electrodependientes

La compañía cuenta con un registro de electrodependientes, que a la fecha alcanza los **1.660** y cuenta con 550 grupos electrógenos domiciliarios, 120 de ellos entregados a municipios para su gestión propia.

También se implementó plataforma prioritaria para electrodependientes, la cual gestiona cuadrillas dedicadas a la entrega de respaldo eléctrico. Además de entrega preventiva de respaldo eléctrico en hogares de pacientes electrodependientes registrados, en fechas y sectores específicos.

COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

Adicionalmente se incorporó una nueva tecnología de respaldo eléctrico, basada en baterías de litio estacionarias, para pacientes electrodependientes que residen en departamentos de altura, la que brinda servicio de manera limpia, silenciosa y segura para 60 pacientes en esta condición especial.

Cabe mencionar que, gracias al trabajo en conjunto con los municipios de su área de concesión, la compañía logró aumentar el catastro de clientes registrados en 2019 y lo que va de este año, extendiendo automáticamente la vigencia de los registros que estén por vencer sin necesidad de acercarse a la empresa como medida para enfrentar situaciones complejas por el Covid-19.

Los pacientes electrodependientes que nunca se han registrado pueden contactarse con la compañía a través de sus canales digitales. Estos son: la página web enel.cl, la cuenta twitter [@EnelClientesCL](https://twitter.com/EnelClientesCL), el Fan Page de Facebook “Enel Chile” y la aplicación para teléfonos móviles “Enel Clientes Chile”.

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 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.