

COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

ENEL DISTRIBUCIÓN IMPLEMENTÓ PLAN DE CONTINGENCIA CON MOTIVO DEL “DÍA DEL JOVEN COMBATIENTE”

Santiago, 29 de marzo de 2021 - Con el objetivo de atender oportunamente las eventuales incidencias que puedan afectar al sistema de distribución eléctrico en su zona de concesión, con motivo del “Día del Joven Combatiente”, Enel Distribución implementó un plan de contingencia.

El plan de contingencia comenzó a operar preventivamente hoy lunes 29 de marzo y se extenderá hasta el martes 30 de marzo. Contempla medidas como monitoreo permanente de las redes eléctricas de las zonas más expuestas, el aumento de cuadrillas en terreno para la atención de emergencias y la implementación de acciones especiales de seguridad para mantener la continuidad de suministro de los clientes.

La operación del plan de contingencia de Enel Distribución se encuentra coordinada con autoridades del gobierno regional, organismos de emergencia, municipios y fuerzas policiales, y considera medidas adicionales para prevenir las posibilidades de contagio del Covid-19, como protocolos para disminuir el contacto entre personas, cambios de turno bajo estrictos resguardos sanitarios y el uso permanente de elementos de protección personal como mascarillas y alcohol gel, entre otros.

Para garantizar la seguridad del personal de Enel Distribución y de sus colaboradores, no se realizarán trabajos de reparación en lugares que presenten riesgos y/o aglomeraciones. La acción de las cuadrillas se iniciará cuando las condiciones lo permitan, de manera de recuperar el servicio a la brevedad posible.

Debido a la dificultad de desplazamiento que pudiera presentarse, la compañía de forma proactiva, contactó a sus clientes inscritos como electrodependientes que viven en sectores donde históricamente se han registrado incidentes en esta fecha, para ofrecer instalación anticipada de grupos electrógenos. Se entregaron alrededor de 200 generadores domiciliarios, aplicando estrictos protocolos sanitarios al momento de la visita.

Los pacientes electrodependientes registrados acceden a una atención telefónica preferencial en la plataforma prioritaria de servicio a clientes, quienes coordinan directamente con el personal técnico la gestión de los equipos en terreno. Para ello, Enel Distribución hace nuevamente un llamado a las personas electrodependientes y a sus familiares o tutores, a realizar su inscripción para una atención personalizada y expedita en caso de contingencias.

La compañía cuenta con un protocolo especial de registro, que puede ser realizado a través del sitio web de la compañía y en las oficinas comerciales. El paciente debe respaldar su patología mediante un certificado donde se indique su condición médica, firmado por el médico tratante y el director del establecimiento de salud. Mayor información en <https://www.enel.cl/es/clientes/informacion-util/registro-de-electrodependientes.html>.

COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

Canales de atención

Se fortalecieron los canales de atención telefónica (600 696 0000) y los medios digitales para facilitar la comunicación con los clientes: página web enel.cl/clientes, cuenta twitter [@EnelClientesCL](https://twitter.com/EnelClientesCL), Fan Page de Facebook "[Enel Chile](https://www.facebook.com/EnelChile)" y aplicación gratuita para teléfonos móviles "[Enel Clientes Chile](https://www.facebook.com/EnelClientesChile)". Adicionalmente, la compañía cuenta con un canal digital, [atención vía WhatsApp](https://www.whatsapp.com/channel/0029956994447606), (+56994447606), donde los clientes pueden reportar emergencias y solicitar información.

Enel Distribución cuenta con una plataforma tecnológica georreferenciada donde se puede conocer el estado del suministro eléctrico detallado por sector y resumido por comuna. Se actualiza cada 15 minutos en la página web enel.cl, y se puede acceder a él directamente en el link <https://www.enel.cl/es/clientes/servicios-en-linea/mapa-en-linea-cortes.html>.

Enel Distribución atiende a 33 comunas de la Región Metropolitana

Enel Distribución es la principal distribuidora de energía eléctrica del país, con alrededor de 2 millones de clientes. Su área de concesión es de 2.069 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.