

## COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

### ENEL DISTRIBUCIÓN ACTIVA PLAN DE CONTINGENCIA POR PRONÓSTICO DE INTENSAS LLUVIAS EN LA RM

- *En base al pronóstico, se adecuaron los recursos técnicos y canales e información e interacción con clientes.*
- *Entre los canales de atención que se han reforzado para esta contingencia destaca el **WhatsApp (+56994447606)**, donde se pueden reportar emergencias y solicitar información. En la atención telefónica autoservicio, el cliente puede ser reconocido por su RUT -cuando lo ha registrado previamente- en lugar de utilizar su número de suministro.*

**Santiago, 16 de agosto de 2021** - Debido al pronóstico del tiempo que indica vientos y lluvias intensas, las que podrían sobrepasar los 70 mm de agua caída entre el miércoles 18 y jueves 19 para la Región Metropolitana, Enel Distribución activó plan de contingencia para atender eventuales incidencias que pudieran afectar al sistema de distribución eléctrico.

En base al pronóstico se adecuaron los recursos técnicos. Y, los canales e información e interacción, que se incrementaron hasta 4 veces más para atender a los clientes en este plan.

La operación del plan de contingencia de Enel Distribución se encuentra coordinada con las autoridades sectorial SEC y regionales de la Onemi, la Delegación Presidencial y municipios.

Se fortalecieron los canales de atención y medios digitales para facilitar la comunicación con los clientes. Entre ellos, la atención vía **WhatsApp (+56994447606)**, donde se pueden reportar emergencias y solicitar información. También la página web [enel.cl/clientes](http://enel.cl/clientes), la cuenta twitter [@EnelClientesCL](https://twitter.com/EnelClientesCL), el Fan Page de Facebook "**Enel Chile**", la aplicación gratuita para teléfonos móviles "**Enel Clientes Chile**" y el Contact Center 6006960000 / 800800696.

En este último canal, destaca la atención telefónica autoservicio que el cliente puede ser reconocido por su RUT -cuando lo ha registrado previamente- en lugar de tener que informar su número de suministro. Para utilizar esta nueva facilidad, es importante que los clientes actualicen sus datos en los canales de atención de la compañía.

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](http://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>.

Ante una eventual interrupción de suministro eléctrico, la compañía llama a sus clientes a la prudencia y no intervenir e intentar reponer el servicio por medios propios.

## COMUNICADO DE PRENSA

### ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

#### Electrodependientes

Enel Distribución cuenta con más de 400 grupos electrógenos domiciliarios y baterías de litio para atención de casos prioritarios, los cuales son asignados e instalados en domicilios de estos pacientes ante alguna incidencia en el suministro eléctrico. Los pacientes electrodependientes registrados acceden a una atención telefónica preferencial de la plataforma prioritaria de servicio a clientes, quienes coordinan directamente con el personal técnico la gestión de los equipos en terreno.

La compañía cuenta con un protocolo especial de registro, que puede ser realizado a través del sitio web de la compañía y en 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>.

Enel Distribución reitera el llamado a los familiares o tutores de personas electrodependientes a realizar su inscripción para una atención personalizada y expedita en caso de contingencias.

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

Enel Distribución suministra energía a alrededor de 2 millones de clientes. Su área de concesión es de 2.069 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.