

## COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

### ENEL DISTRIBUCIÓN IMPLEMENTA PLAN PREVENTIVO CON MOTIVO DEL 11 DE SEPTIEMBRE

- *Ante alguna eventual interrupción de suministro eléctrico, la compañía llama a sus clientes a la prudencia, a no intervenir las redes de distribución ni intentar reponer el servicio por medios propios, de manera de evitar cualquier riesgo de electrocución.*
- *La compañía contactó proactivamente a sus clientes inscritos como pacientes electrodependientes que viven en sectores donde históricamente se han registrado incidentes en esta fecha, para ofrecer instalación anticipada de grupos electrógenos. Se entregaron más de 200 generadores domiciliarios, aplicando estrictos protocolos sanitarios al momento de la visita.*

**Santiago, 9 de septiembre de 2021** - Enel Distribución implementó un plan preventivo con el objetivo de atender oportunamente las incidencias que puedan afectar al sistema de distribución eléctrico en su zona de concesión, con motivo del 11 de septiembre.

El plan preventivo que comenzará a operar preventivamente el viernes 10 de septiembre y que se extenderá hasta el domingo 12, contempla una serie de medidas como monitoreo permanente de las redes eléctricas, aumento de cuadrillas en terreno para la atención de emergencias, la implementación de acciones especiales de seguridad para mantener la continuidad de suministro, y reforzamiento de los canales de información e interacción con clientes.

La operación del plan preventivo de Enel Distribución se encuentra coordinada con las autoridades sectorial SEC, la delegación presidencial de la Región Metropolitana, la gobernación 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.

Asimismo, 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.

Ante alguna eventual interrupción de suministro eléctrico, la compañía llama a sus clientes a la prudencia y a no intervenir las redes de distribución ni 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. 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.

Debido a la dificultad de desplazamiento que pudiera presentarse con motivo del 11 de septiembre, la compañía contactó proactivamente 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 más de 200 generadores domiciliarios, aplicando estrictos protocolos sanitarios al momento de la visita.

### Canales de atención

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](https://www.facebook.com/EnelChile)", la aplicación gratuita para teléfonos móviles "[Enel Clientes Chile](https://www.enel.cl/es/clientes/informacion-util/registro-de-electrodependientes.html)" y el Contact Center 6006960000/800800696.

También 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>.

**Enel Distribución:** 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.