

COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

ENEL DISTRIBUCIÓN ACTIVA PLAN PREVENTIVO CON MOTIVO DEL 11 DE SEPTIEMBRE

- *La iniciativa contempla el monitoreo permanente de las redes eléctricas, el aumento de cuadrillas en terreno para la atención de emergencias, la implementación de acciones especiales de seguridad, y reforzamiento de los canales de atención e información.*
- *Entre los canales de atención que se han reforzado destaca el **WhatsApp (+56994447606)**, donde se pueden reportar emergencias y solicitar información.*

Santiago, 9 de septiembre de 2022 - Enel Distribución implementó un plan preventivo con el objetivo de atender oportunamente las incidencias que puedan afectar al sistema de eléctrico en su zona de concesión, con motivo de la conmemoración del 11 de septiembre.

La iniciativa, que comenzará a operar preventivamente la noche del sábado 10 de septiembre y que se extenderá hasta el lunes 12, contempla medidas como el monitoreo permanente de las redes eléctricas, el 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 de este plan preventivo fue coordinada con las autoridades sectorial SEC, la delegación presidencial de la Región Metropolitana, la gobernación regional, organismos de emergencia, municipios y fuerzas policiales.

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 manifestaciones, de manera que la acción de las cuadrillas se iniciará cuando las condiciones lo permitan.

Ante alguna eventual interrupción de suministro eléctrico, la compañía llama a sus clientes a la prudencia y no intervenir las redes de distribución ni intentar reponer el servicio por medios propios.

Canales de atención a clientes

Se fortalecieron los canales de atención y medios digitales para facilitar la comunicación con los clientes. Entre los canales de atención para para facilitar la comunicación con los clientes se encuentra: **WhatsApp (+56994447606)**, donde se pueden reportar emergencias y solicitar

COMUNICADO DE PRENSA ENEL DISTRIBUCIÓN CHILE

información. También la página web enel.cl/clientes, la aplicación gratuita para teléfonos móviles “[Enel Clientes Chile](#)” y el Contact Center [6006960000/800800696](tel:6006960000).

A través de la atención telefónica autoservicio 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.

Importante destacar que 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/emergencias/mapa-en-linea-cortes.html>

Electrodependientes

Debido a la dificultad de desplazamiento que pudiera presentarse, 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.

Enel Distribución en su constante preocupación por sus clientes, 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.

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 inscripción, que puede ser realizado en el sitio web de la compañía y en sus oficinas comerciales. Se debe ingresar la solicitud de registro, que identifica al paciente y el lugar donde realiza su hospitalización domiciliaria, así como el certificado médico, que especifica el equipamiento al que debe permanecer conectado. Más información en <https://www.enel.cl/es/clientes/emergencias/registro-de-electrodependientes.html>.

Enel Distribución presta servicio en 33 comunas de la Región Metropolitana

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