



## COMUNICADO DE PRENSA

Contacto de prensa

T +56 9 4099 6580  
comunicacion.enelchile@enel.com

### ENEL DISTRIBUCIÓN REFUERZA SU OPERACIÓN Y SUS CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES DE CARA AL INVIERNO

- *La compañía presentó su “Plan Invierno 2024” que, entre otras cosas, contempla el aumento de equipos de telecontrol para favorecer el manejo remoto del sistema eléctrico frente a eventuales interrupciones del servicio.*
- *También ha reforzado sus canales de información y atención para clientes, entre ellos WhatsApp y la App Enel Clientes Chile, que ofrecen opciones de autoservicio “en la palma de la mano” en caso de emergencia.*

**Santiago, 30 de abril de 2024** – El otoño ya trajo las primeras lluvias del año a la capital. Para actuar en forma coordinada ante posibles eventos climáticos que pudieran afectar la operación del sistema eléctrico durante los próximos meses, Enel Distribución presentó esta mañana su “Plan Invierno 2024”, que contempla medidas tanto desde el punto vista técnico como de los canales de atención a clientes.

Junto a Luis Felipe Ramos, Subsecretario Energía; Marta Cabeza, Superintendente de Electricidad y Combustibles; Gonzalo Durán, alcalde de Independencia, y otras autoridades; la empresa se refirió a las acciones que ya está implementando. “Como cada año, nos estamos preparando para actuar con la mayor diligencia y oportunidad durante la temporada de invierno en Santiago, considerando que el sistema eléctrico, especialmente el tendido aéreo, está expuesto a eventos climáticos que son cada vez más frecuentes y profundos. Además de lo técnico, reforzamos nuestros canales de comunicación con nuestros clientes, para entregar información de manera rápida y oportuna”, explicó **Víctor Tavera**, gerente general de Enel Distribución.

#### Medidas “Plan Invierno 2024”

Enel Distribución tiene un plan de acción permanente que busca disminuir los posibles impactos sobre la red y el efecto a los clientes. Dentro de las medidas destacan:

1.- **Refuerzo de equipos de telecontrol**, de manera de favorecer la automatización de la red eléctrica y permitir que pueda ser operada en forma remota. Este año, la compañía cuenta con más de 2.800 equipos de telecontrol. Esta tecnología permite, por ejemplo, recuperar en pocos minutos entre el 30% y 90% de la cantidad de clientes afectados ante eventuales fallas en la red media tensión.



## COMUNICADO DE PRENSA

### Contacto de prensa

T +56 9 4099 6580  
comunicacion.enelchile@enel.com

2.- Plan de **despeje de la vegetación** cercana a las redes eléctricas para evitar incidencias provocadas por caídas de árboles o grandes ramas sobre el tendido. En coordinación con los distintos municipios, este año se despejarán sobre 1.300 kilómetros en redes de media tensión, estimando cerca de 37.200 puntos de poda. Para llevar a cabo el plan de podas se evalúa el estado de los árboles cercanos a la red eléctrica y luego se definen los trabajos a ejecutar.

3.- Programa de **inspección área y pedestre**. Durante 2023 se inspeccionaron más 1.800 kilómetros de red de media tensión, principalmente con dron y helicóptero, a esto se suman otros 900 kilómetros revisados este año. Las tecnologías nos permiten obtener vistas aéreas de alta resolución de los elementos que componen las redes y su respectivo estado, además mediante un escáner láser conocido como LIDAR (Laser Imaging Detection and Ranging) podemos recrear tridimensionalmente la red de distribución. De esta forma es posible levantar de manera oportuna y precisa puntos de atención respecto a vegetación que, por cercanía o caída sobre las redes, podría generar interrupciones del suministro eléctrico.

4.- **Canales de atención e información a clientes**. Se han reforzado plataformas como WhatsApp (+56994447606), que ofrece opciones de autoservicio de emergencia y comercial; lo mismo que la aplicación gratuita para teléfonos móviles “Enel Clientes Chile” y la atención en línea de ejecutivos del Contact Center (6006960000 / 800800696).

Respecto al canal de atención telefónica autoservicio, esta plataforma cuenta con tecnología de lenguaje natural, es decir, que el cliente selecciona la opción requerida mediante su voz. Está habilitada la identificación de quien llama mediante su RUT, para quienes lo han registrado previamente, facilitando así su navegación porque no necesitan recordar su número de cliente.

Cabe recordar que la empresa entrega información en línea sobre interrupciones de suministro a través de sus distintas plataformas, dando a conocer los tiempos estimados de reposición. Se cuenta con un mapa georreferenciado donde se puede conocer el estado del suministro eléctrico detallado por sector y resumido por comuna. Se actualiza cada 15 minutos y se puede acceder a él directamente en <https://www.enel.cl/es/clientes/emergencias/mapa-en-linea-cortes.html>

5.- **Personas electrodependientes**. Enel Distribución cuenta con más de 320 grupos electrógenos domiciliarios y baterías de litio para atender a personas electrodependientes. Cerca de 100 de ellos se entregan a municipios para su gestión propia los cuales son asignados e instalados en domicilios de estos pacientes ante alguna eventual falla en el suministro eléctrico. Los pacientes electrodependientes registrados acceden a una atención telefónica preferencial. El registro puede realizarse a través de la web <https://www.enel.cl/es/clientes/emergencias/registro-de-electrodependientes.html>

### **Enel Distribución presta servicio exclusivamente en la RM**

Enel Distribución suministra energía a más de 2,1 millones de clientes en 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,



---

## COMUNICADO DE PRENSA

### Contacto de prensa

T +56 9 4099 6580  
[comunicacion.enelchile@enel.com](mailto:comunicacion.enelchile@enel.com)

---

San Miguel, San Ramón, Vitacura, Santiago, Providencia, Huechuraba, Quilicura, Lo Barnechea, Colina, Lampa y Til Til.