



COMUNICADO DE PRENSA

Contacto de prensa

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

GERENTE GENERAL DE ENEL DISTRIBUCIÓN: “NO VAMOS A DESCANSAR HASTA TENER A TODOS NUESTROS CLIENTES CON SUMINISTRO”

Santiago, 9 de mayo de 2024 – Un 97% de reposición de suministro de los clientes inicialmente afectados tras el frente meteorológico que se registró en la Región Metropolitana este martes. A las 18:30 horas de hoy quedan 6.174 clientes sin suministro. Durante el día se han destinado más de 200 cuadrillas para la atención de estas emergencias que seguirán trabajando hasta recuperar todas las fallas.

En conferencia de prensa el gerente general de Enel Distribución hizo un balance del proceso de recuperación de suministro “Están todas nuestras cuadrillas en terreno. Hemos reforzado en hasta 8 veces nuestra operación y estamos intentando lograr que aquellos clientes que estuvieron dos noches sin suministro cuenten con él en el día de hoy. Lamentamos profundamente esta situación. Hemos estado gestionando esto de la mejor manera posible y no vamos a descansar hasta tener a todos y cada uno de nuestros clientes con suministro”.

Sobre las causas de las interrupciones de suministro, el gerente general de Enel Distribución, Víctor Tavera, explicó que “vientos de más de 50 kilómetros por hora, más de 50 milímetros de lluvias en un corto periodo de tiempo y nieve, provocaron caídas de ramas y árboles con un impacto importante en nuestra red de distribución que es un 80% aérea. Adicionalmente, hay una dispersión muy grande en los puntos de falla lo que complejiza y ralentiza los trabajos de reposición. No nos había ocurrido esta masividad de fallas pequeñas, la mitad de ellas son en domicilios de clientes y hay que ir resolviéndolas una a una”.

Tavera explicó que la mayoría de las fallas “se deben a la caída de árboles en nuestra infraestructura. Hemos estado en una sequía de 10 años, los árboles son añosos y con ráfagas de viento y lluvia intensa, esto sucede a pesar del mantenimiento preventivo que venimos realizando desde noviembre pasado con 40 mil puntos de poda en una extensión de más de 1.300 kilómetros de líneas”.

Con respecto a la atención de clientes electrodependientes, el ejecutivo informó que se les ha atendido de manera prioritaria a través de atención telefónica preferencial para la instalación de grupos electrógenos en terreno. Entre el 7 de mayo y hoy a las 18:00 horas se han entregado ya 171 equipos. Durante el día además se contactó proactivamente a toda la base de datos de clientes electrodependientes para saber si necesitaban apoyo y a quienes contestaron positivamente se les ofreció un grupo generador.

Consultado por compensaciones, Víctor Tavera explicó que hoy la regulación establece compensaciones legales que se hacen efectivas automáticamente en las cuentas de los clientes cuando registran interrupciones de suministro superiores a nueve horas en un periodo móvil de doce meses. Esas compensaciones se valorizan a diez veces el precio de la energía.



COMUNICADO DE PRENSA

Contacto de prensa

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

Canales de atención

Enel Distribución reforzó sus canales de información e interacción con clientes, como su cuenta de WhatsApp (+56994447606), donde se pueden reportar emergencias y solicitar información. También la página web enel.cl/clientes, la aplicación gratuita para teléfonos móviles “Enel Clientes Chile” y el Contact Center 6006960000/800800696.

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>

Enel Distribución suministra energía a más 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.