

MEJORAS EN REDES E INFORMACIÓN A CLIENTES:

Enel Distribución refuerza su operación y canales de atención de cara al invierno



Para reforzar el trabajo en terreno, este año la compañía está incrementando el número de sus cuadrillas.

De cara al invierno, cada año, Enel Distribución implementa distintas acciones para minimizar la afectación que pueden provocar vientos, lluvias o tormentas a la red de distribución. Para reforzar el trabajo en terreno, este año la compañía está incrementando el número de sus cuadrillas a 320, un 30% más que las disponibles durante emergencias en 2024.

En esa misma línea, en su Centro de Excelencia Operacional está capacitando cuadrillas de contratistas que habitualmente realizan labores en empalmes o cortes y reposición de servicio para que puedan incorporarse a planes de emergencia. Se trata de una iniciativa que está alineada con la estrategia global de la compañía, ya que Grupo Enel está capacitando cuadrillas en Chile, Colombia, Brasil, Argentina e Italia, de manera de contar con un equipo especializado en contingencias operacionales a nivel regional.

Otra de las acciones preventivas que se están ejecutando es la implementación de más sistemas de telecontrol, que permiten revisar fallas de manera remota. "Se trata de una tecnología que permite reducir significativamente los tiempos de reposición del servicio, gracias a maniobras de operación remota para las redes de media tensión. A fines del 2024 contamos con 2.589 equipos telecontrolados, y para este año proyectamos alcanzar 3.600, lo que representa un incremento de un 25%.

Esto potencia fuertemente la calidad del servicio y la disminución de interrupciones", explica Francisco Messen, gerente de Operación y Mantenimiento de Enel Distribución.

Como complemento, la empresa realizó un plan de inspecciones aéreas de redes, con drones y helicópteros a cerca de 2.500 kilómetros de redes, entre fines de 2024 y principios de 2025. Esto permite tener imágenes de alta



El Centro de Excelencia Operacional de Enel Distribución está capacitando cuadrillas de contratistas.

En el caso de los clientes electrodependientes, les ha entregado hasta ahora 2.465 equipos de respaldo permanente, beneficiando así al 87% de los inscritos en su registro.



También, Enel Distribución está ejecutando un plan especial para sus clientes electrodependientes, que contempla la entrega de equipos de respaldo a todos los clientes inscritos en su registro de electrodependientes.



resolución y luego, gracias a la tecnología Lidar (Laser Imaging Detection and Ranging), se puede realizar una reconstrucción tridimensional de toda la infraestructura eléctrica de la empresa, lo que facilita la detección y atención de puntos críticos.

Otra medida relevante es la poda de arbolado próximo a las redes, que busca prevenir fallas provocadas por la caída de árboles o grandes ramas sobre el tendido. Entre septiembre del 2024 y abril del 2025, las cuadrillas especializadas de la compañía despejaron más de 80 mil árboles en coordinación con los municipios de su zona de concesión en la Región Metropolitana.

ATENCIÓN A CLIENTES ELECTRODEPENDIENTES

Enel Distribución también refuerza sus protocolos de atención a clientes, poniendo a disposición distintos canales de atención e información, tales como sitio web, aplicaciones para dispositivos móviles, mensajería de texto, mapa en línea de referencia de cortes, atención en redes sociales, entre otras herramientas. "Este refuerzo nos permite optimizar la atención de los clientes y atender un flujo mayor de solicitudes de manera automatizada, además de realizar acciones de comunicación proactiva", señala Alejandra Pereira, gerente de Atención a Clientes de Enel Distribución.

Asimismo, la compañía está ejecutando un plan especial para sus clientes electrodependientes, que contempla la entrega de equipos de respaldo a todos los clientes inscritos en su registro de electrodependientes, para asegurar el funcionamiento de sus dispositivos médicos en caso de interrupciones del suministro. Además, el programa considera la instalación de nuevos equipos de medidas digitales, gracias a los cuales podrán comunicarse en línea con los sistemas de la compañía

Aumento de cuadrillas en 30%, capacitación de nuevos técnicos, habilitación de herramientas tecnológicas y más poda de árboles son parte del plan que la compañía está ejecutando para enfrentar eventuales emergencias climáticas.



para poder monitorear el estado del suministro de sus viviendas.

Al 27 de mayo ha entregado 2.465 equipos de respaldo permanentes en domicilios, lo que representa un 87% de los pacientes electrodependientes inscritos en sus registros. Del 13% restante, gran parte corresponde al rechazo de clientes que no aceptan el equipo permanente, o a casos donde no se ha podido gestionar la entrega por distintos motivos y que se debe volver a coordinar con los clientes.

"Es importante que los clientes electrodependientes se inscriban en el registro de la compañía porque este procedimiento les permite tener acceso a atención prioritaria. También es relevante que cuando nos contacten por emergencia lo hagan siempre desde el teléfono que inscribieron porque de esa manera se les reconoce inmediatamente en nuestros sistemas", enfatiza Alejandra Pereira.

Ante eventuales contingencias, la empresa, además, refuerza sus cuadrillas de atención prioritaria y la plataforma de atención exclusiva para este grupo de clientes.



Otra medida relevante que ha impulsado la compañía es la poda de arbolado próximo a las redes.