

ENEL-CODENSA SÓLO TENDRÁ HABILITADOS CANALES DIGITALES Y FONOSERVICIO PARA PAGOS Y TRÁMITES CON LA COMPAÑÍA

- *A partir de este sábado 28 de marzo, los clientes de Enel-Codensa podrán pagar su factura de energía, resolver inquietudes y reportar incidencias en la red a través de los distintos canales digitales con los que cuenta la Compañía y del Fonoservicio.*
- *Los centros de servicio de atención presencial tanto en Bogotá como Cundinamarca, no estarán abiertos hasta nuevo aviso.*

Bogotá, 27 de marzo de 2020. Con el fin de aumentar las medidas de prevención para evitar la propagación o el contagio del coronavirus COVID-19, a partir de este 28 de marzo y hasta nuevo aviso, Enel-Codensa sólo tendrá habilitados los canales digitales de atención al cliente a través de los cuales se podrán realizar pagos, reportar emergencias, fallas, resolver inquietudes del servicio, o radicar trámites.

Enel-Codensa hace un llamado a sus clientes para que hagan uso de los canales digitales que se tienen a disposición, lo que permitirá evitar desplazamientos innecesarios y aportar al cuidado de todos.

Canales Digitales

Factura virtual.

Los clientes podrán hacer uso de la factura virtual que llegará vía correo electrónico y facilitará las transacciones a través de canales digitales. Para obtener este servicio, se debe ingresar a www.enel.com.co en la sección factura virtual.

Aplicación Móvil

Adicionalmente, la aplicación móvil Enel-Codensa, disponible para descargar en dispositivos Android y Apple, permitirá a los clientes reportar fallas, revisar su factura mensual y realizar el pago de la factura desde el botón PSE, disponible en la sección 'Cuenta'.

Fonoservicio

Para realizar el reporte de incidencias o emergencias, los clientes podrán comunicarse al Fonoservicio en Bogotá al 7115115, en Cundinamarca al 5115115 o en la línea de emergencias 115.

Redes sociales

Adicionalmente, las redes sociales también serán un canal de atención y se recibirán reportes a través de Twitter en @CodensaServicio o de Facebook en @CodensaEnergía.

Correo electrónico

Para radicaciones puede escribir al correo radicacionescodensa@enel.com

Chat de servicio

A través de este chat de servicio, se atienden todas las inquietudes asociadas a los temas de energía ingresando a <https://bit.ly/2YuPIf8>

SOBRE EL GRUPO ENEL: ENEL-CODENSA Y ENEL-EMGESA

Enel-Codensa y Enel-Emgesa hacen parte del Grupo Enel, una multinacional energética y uno de los principales operadores integrados globales en el sector de la electricidad, el gas y energías renovables. El Grupo tiene presencia en 35 países, generando energía a través de una capacidad gestionada de aproximadamente 89 GW. Enel distribuye electricidad y gas a través de una red de más de 2,2 millones de kilómetros, y con cerca de 73 millones de clientes domésticos y empresariales en todo el mundo.

Enel-Codensa es una empresa de distribución y comercialización de energía eléctrica, líder en el mercado, con 3.438.000 clientes distribuidos en Bogotá, Cundinamarca, ocho municipios en Boyacá, uno en Tolima, uno en Caldas y uno en Meta. Cuenta con una potencia instalada de 21.959 MVA (megavoltiamperios) a lo largo de 72.510 kilómetros de red de Alta, Media y Baja Tensión. La Compañía genera cerca de 15.500 empleos directos e indirectos en el país. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo Codensa S.A. ESP, entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Para mayor información:

Adriana Cortés.

E-mail: adriana.cortes@enel.com