

ENEL-CODENSA SUSPENDE SU SERVICIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL EN EL MARCO DE LAS MEDIDAS DE RESTRICCIÓN TOTAL A LA MOVILIDAD DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

- Acogiendo el lineamiento de restricción total a la movilidad impulsado por la Alcaldía Mayor de Bogotá, entre el 8 y 11 de enero no habrá servicio en ningún punto de atención presencial de Enel-Codensa.
- El Centro de Servicio Avenida Suba, el SuperCADE Suba y el CADE Servitá retomarán la atención presencial el 19 de enero. Por su parte, las oficinas ubicadas en los CADES Plaza y Fontibón, y en los SuperCADES Américas y Cra. 30, estarán cerradas del 8 al 21 de enero.

Bogotá, 8 de enero de 2021 – Teniendo en cuenta la declaración de alerta roja en Bogotá, así como la entrada en vigor del toque de queda y las cuarentenas por localidades, Enel-Codensa suspenderá la atención presencial en algunos de sus Centros de Servicio, CADES y SuperCADES.

De esta forma, y acogiendo el lineamiento de restricción total a la movilidad impulsado por la Alcaldía Mayor de Bogotá, entre el 8 y 11 de enero no habrá servicio en ningún punto de atención presencial de Enel-Codensa. Por su parte, dada la actual cuarentena en Suba, Usaquén y Engativá, así como la nueva restricción en Kennedy, Fontibón y Teusaquillo, la Compañía manejará el siguiente cronograma en sus instalaciones:

Puntos de atención	Fecha cierre	Fecha reapertura <small>*Sujeta a medidas de la Alcaldía Mayor y el Gobierno Nacional</small>
Centro de Servicio Avenida Suba	5 de enero	19 de enero
SuperCADE Suba		
CADE Servitá		
CADE Plaza	8 de enero	22 de enero
CADE Fontibón		
SuperCADE Américas		
SuperCADE Cra. 30		

“Velando por el bienestar de nuestros clientes y equipo de trabajo, acatamos las medidas de la Alcaldía Mayor de Bogotá para evitar la propagación y contagio del Covid-19. Invitamos a nuestros usuarios a realizar sus trámites mediante nuestros canales de atención no presenciales y recomendamos hacer uso de ellos incluso cuando habilitemos nuestros puntos de atención. Permanecer en casa es un acto de responsabilidad individual y colectiva en pro del cuidado y la seguridad de nuestro entorno”, manifestó Carlos Mario Restrepo, gerente de Market de Enel-Codensa.

Por consiguiente, los clientes pueden comunicarse con un asesor a través del Chat de Servicio de la Web Enel-Codensa o del número de WhatsApp 3162836092, opciones que están disponibles de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 5 p.m. De igual forma, pueden realizar sus trámites las 24 horas del día mediante la App Enel-Codensa o la página web www.enel.com.co, y radicar sus solicitudes en el correo electrónico radicacionescodensa@enel.com.

Finalmente, para aquellas personas que no cuentan con acceso a Internet, en cumplimiento del Decreto 1166 de 2016 que reglamenta el derecho de petición verbal, se encuentra habilitado el Fonoservicio de la Compañía (7115115 en Bogotá).

Para mayor información consulte la página web <https://www.enel.com.co/es/personas/servicio-al-cliente/horarios-centros-servicio.html>

Canales de atención no presenciales

Elena, Asistente Virtual en WhatsApp

En el 3162836092, Elena está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, permitiendo a los clientes reportar fallas, dar información de suspensiones, suscribirse a la factura virtual, pagarla, solicitar un duplicado de factura, entre otras funcionalidades.

Aplicación móvil

La aplicación móvil de Enel-Codensa, disponible para Android y iOS, permite a los clientes generar comprobantes de pago, revisar su factura mensual reportar fallas, y realizar el pago de la factura desde el botón PSE.

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.

Chat de servicio

Para realizar consultas generales, principalmente las relacionadas con las transacciones del producto Crédito Fácil Codensa, para acceder, se debe ingresar a <https://webchat.millenium.com.co/codensa>.

Correo electrónico

Para radicar solicitudes o realizar consultas, los clientes pueden escribir al correo electrónico radicacionescodensa@enel.com

Fonoservicio

Para realizar el reporte de incidencias o emergencias, los clientes podrán comunicarse a la línea de emergencias 115 o a las líneas de servicio en Bogotá al 7115115 y en Cundinamarca al 5115115.

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.

SOBRE ENEL-CODENSA

Enel-Codensa y Enel-Emgesa hacen parte de Enel, una compañía multinacional del sector de la energía y un operador integrado líder en los mercados mundiales de electricidad, gas y energías renovables. Es la mayor empresa de servicios públicos europea por EBITDA ordinario, y tiene presencia en más de 30 países en todo el mundo, produciendo energía con más de 88 GW de capacidad gestionada. Enel distribuye electricidad a través de una red de más de 2,2 millones de kilómetros y, con alrededor de 74 millones de usuarios finales comerciales y residenciales a nivel mundial, el Grupo tiene la mayor base de clientes entre sus pares europeos.

Enel-Codensa es una empresa de distribución y comercialización de energía eléctrica, líder en el mercado, con 3.526.776 clientes distribuidos en Bogotá, 116 municipios de Cundinamarca, 15 municipios de Boyacá, 8 de Tolima, 1 de Caldas y 5 del Meta. Cuenta con una potencia instalada de 11.295 MVA (megavoltiamperios) a lo largo de 73,525 kilómetros de red de Alta, Media y Baja Tensión. La Compañía genera cerca de 14.350 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.