



COMUNICADO DE PRENSA

Enel Colombia S.A E.S.P

Nit: 860.063.875-8
Dirección: Calle 93 # 13 - 45
Bogotá, Colombia
PBX: + 601 514 7000

www.enel.com.co

¿QUÉ DEBE HACER UN CLIENTE SI IDENTIFICA INCONSISTENCIAS EN SU FACTURA DE ENERGÍA EN BOGOTÁ Y CUNDINAMARCA?

- *La Compañía continúa trabajando en la revisión y resolución de las inconsistencias que se presentan en algunas facturas de clientes del servicio de energía. Las afectaciones están identificadas y, desde que inició el proceso de actualización del sistema a hoy, solo resta por aclarar el 1.5% del total de los casos recibidos.*
- *Las inconsistencias se deben a algunas novedades que se han presentado en la plataforma al procesar la información y, en ningún caso, son producto de una mala práctica o error en los procesos de la gestión comercial.*
- *Actualmente, las cuentas que aún tienen aspectos por clarificar tales como: aclaración de saldos facturados, no aplicación oportuna de pagos, pagos no procesados, entre otros, cuentan con una protección para evitar la suspensión del servicio o el envío de estas a cobro pre-jurídico.*

Bogotá, 10 de enero de 2024. Con motivo de las inconsistencias que se han presentado sobre la facturación para algunos de los clientes del servicio de energía en Bogotá y Cundinamarca, Enel Colombia continúa trabajando en la revisión y resolución detallada de los casos. La identificación de las fallas, presentadas desde la puesta en marcha del sistema hasta la actual etapa de estabilización y adaptación de la plataforma comercial de facturación, recaudo y cobranza, no han superado el 10% del total de las cuentas que atiende la Compañía. Sin embargo, Enel quiere dar la tranquilidad que dichas inconsistencias se deben a las novedades que se han presentado en la plataforma al procesar la información y conciliar la data y no son producto de una mala práctica o error en los procesos de la gestión comercial como: la lectura de los medidores, el cálculo de la tarifa de energía, entre otros.

Desde que inició la estabilización de la plataforma, las afectaciones se han centralizado en la no correcta aplicación de pagos y aclaración de saldos donde la Compañía ha cerrado satisfactoriamente el 98,5% de los casos y trabaja por resolver el 1,5% restante. Las cuentas de los clientes que presenten inconsistencias en su factura están protegidas para evitar posibles suspensiones.

Para agilizar la atención en estos casos y resolver las preguntas más frecuentes, la Compañía invita a sus clientes a atender las siguientes recomendaciones.

- Sobre el manejo de pagos no procesados: Estos se presentan cuando el cliente ha realizado el pago de la factura, pero este no se evidencia en el sistema y puede aparecer como periodo en mora. Para este caso, los clientes deben comunicarse a través de los canales de atención y adjuntar el soporte, certificación bancaria o voucher emitido por la terminal de pago. En caso de



COMUNICADO DE PRENSA

Enel Colombia S.A E.S.P

Nit: 860.063.875-8
Dirección: Calle 93 # 13 - 45
Bogotá, Colombia
PBX: + 601 514 7000

www.enel.com.co

tener un cobro prejurídico, la Compañía está monitoreando las cuentas que se remiten a las casas de cobranza y, en caso de generarse por inconsistencias, también está aplicando protecciones sobre las cuentas para evitar suspensiones.

- Sobre cobros por productos y servicios de asistencia no aceptados por el cliente: estas afiliaciones son complementarias a la energía y voluntarios para los clientes. En caso de identificar un cobro erróneo, la Compañía invita a sus clientes a reportar los casos a través del ecosistema de canales de atención digitales y presenciales.
- Sobre cobros de reconexión injustificados: En caso de haber tenido una suspensión del servicio, aun cuando se haya realizado el pago de la factura, el cliente debe comunicarse a través de los canales de atención y adjuntar el soporte de pago para que así la Compañía pueda realizar la corrección correspondiente que se verá aplicada en la próxima factura.

Canales de atención de Enel Colombia

- Los clientes en Bogotá y Cundinamarca pueden resolver sus inquietudes y solucionar las inconsistencias que se reflejen en la factura, a través de los canales digitales de atención al cliente como WhatsApp – Elena Asistente Virtual, disponible de lunes a domingo en el 316 8906003; el chat de servicio: <https://www.enel.com.co/es/personas/chat-de-atencion.html>; o el fonoservicio: En Bogotá y Cundinamarca al 601 5115115.

Canales de atención sobre otros productos y servicios

- Para revisión de inconsistencias de cargos por productos de la **Casa Editorial El Tiempo**, los clientes pueden acceder a la página web www.eltiempo.com.co y acceder a la opción de chat en línea.
- Para revisión de inconsistencias por productos como **Asistencias o adecuaciones eléctricas**, los clientes pueden comunicarse a la línea de atención (601) 744 7474.
- Sobre inquietudes respecto **al servicio de aseo**, los clientes pueden comunicarse con los canales de atención del operador de aseo de su localidad o municipio cuya información encuentran en la factura de energía.
- Para solicitudes u otros trámites de producto **Crédito Fácil CODENSA** el titular de producto puede comunicarse al Teléfono: 601 7 421 115, WhatsApp: 302 304 14 44 o <https://www.creditofacilcodensa.com/contactenos> <https://www.creditofacilcodensa.com/tus-preguntas>

Enel Colombia es consciente del malestar que ha generado a un grupo de clientes debido a las inconsistencias en la factura y continúa trabajando por resolver esta situación temporal que se encuentra en fase final de adaptación, lo que ha requerido más tiempo del esperado, además de un mayor análisis bajo la particularidad de cada caso.



COMUNICADO DE PRENSA

Enel Colombia S.A E.S.P

Nit: 860.063.875-8
Dirección: Calle 93 # 13 - 45
Bogotá, Colombia
PBX: + 601 514 7000

www.enel.com.co

SOBRE ENEL COLOMBIA

Enel es una compañía eléctrica multinacional y un actor integrado líder en los mercados mundiales de la energía y de las renovables.

A nivel global, es el mayor operador privado de energías renovables, el primer operador de redes de distribución de electricidad por número de clientes atendidos y el mayor operador retail por base de clientes. El Grupo es el líder mundial en demand response y la mayor empresa eléctrica europea por EBITDA ordinario^[1].

Enel está presente en 30 países de todo el mundo y produce energía con una capacidad total en torno a 88 GW.

Enel Grids, la línea de negocio global del Grupo dedicada a la gestión del servicio de distribución de electricidad a nivel mundial, suministra electricidad a través de una red de más de 2 millones de kilómetros a más de 73 millones de usuarios finales. El Grupo lleva la energía a más de 65 millones de hogares y empresas. Enel Green Power, la rama de energías renovables de Enel, tiene una capacidad total de cerca de 60 GW y un mix de generación que incluye energía eólica, solar, geotérmica e hidroeléctrica, así como instalaciones de almacenamiento de energía, en Europa, América, África, Asia y Oceanía. Enel X Global Retail, la línea de negocio global de Enel dedicada a los servicios de suministro y gestión de energía, tiene una capacidad total de 9,3 GW de demand response gestionada globalmente y ha instalado de 98,3 MW de capacidad de almacenamiento behind-the-meter. Además, Enel X Way es la empresa del Grupo dedicada íntegramente a la movilidad eléctrica, gestionando alrededor de 25.000 puntos de recarga públicos en todo el mundo.

^[1] El liderazgo de Enel en las diferentes categorías se define por comparación con los datos financieros de los competidores en el año 2022. No se incluyen los operadores totalmente estatales.

Enel Colombia está presente en toda la cadena de la energía eléctrica y su valor patrimonial supera los 30 billones de pesos. En el frente de generación, cuenta con 14 centrales que suman una capacidad instalada de 3.503 MW, además de proyectos de energía renovable en construcción, a través de su línea de negocio Enel Green Power que aportan 800 MW adicionales. En los mercados de comercialización y distribución, atiende a cerca de 3.7 millones de clientes entre residenciales, comerciales, industriales y oficiales, gracias a una potencia instalada de 11.620 MVA a lo largo de 74.803 kilómetros de red. Desde su línea de negocio Enel X, ofrece servicios para acelerar la innovación e impulsar la transición energética y la electrificación con soluciones para las ciudades, las industrias y los hogares.

Por otra parte, la Compañía cuenta con activos de generación de energía en Panamá, Costa Rica y Guatemala, los cuales suman otros 606 MW de capacidad instalada y 70 MW en construcción.

Para mayor información:

Oficina de prensa Enel Colombia

prensaenel@enel.com

+57 (316) 7409418