

ENEL-CODENSA INFORMA

Bogotá, 24 de marzo de 2020. En el marco de las medidas anunciadas por el Gobierno Nacional ante el aislamiento preventivo obligatorio que rige a partir del 25 de marzo y hasta el próximo 13 de abril del presente año, es importante aclarar que las mismas buscan proveer facilidades para los clientes, con el fin de tener mayor bienestar ante esta coyuntura, pero no representan gratuidad en el cobro del servicio de energía eléctrica, ya que es importante garantizar la continuidad del servicio y la sostenibilidad de las empresas.

Durante el período de este aislamiento obligatorio, es decir hasta el 13 de abril, Enel-Codensa no realizará suspensiones del servicio a los clientes residenciales más vulnerables de los estratos 1, 2 y 3, independientemente de la fecha de suspensión que se refleje en la factura de energía.

Además, se realizará la reconexión de los clientes residenciales que lo soliciten, bajo previo acuerdo de pago, en el caso de tener deuda pendiente menor a 90 días.

Es importante recordar a la ciudadanía que los consumos de energía deberán seguir registrándose y contabilizándose. En ese sentido, Los procesos de medición de consumo (lectura) y entrega de facturas se seguirán realizando, en la medida en que las condiciones lo permitan y siempre tomando las medidas preventivas de forma responsable y segura para el personal que realiza estas tareas.

Enel-Codensa invita a usar sus canales virtuales para realizar pagos y demás trámites con la Compañía

Con el fin de aumentar las medidas de prevención para evitar la propagación o el contagio del coronavirus COVID-19, así como evitar la acumulación de facturas, Enel-Codensa recomienda a sus clientes hacer uso de los canales digitales que la Compañía dispone para realizar pagos, reportar emergencias, fallas, resolver inquietudes del servicio, o radicar trámites.

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.

Para los clientes que no cuenten con alternativas de pago digital Enel-Codensa ofrece las siguientes opciones a través de canales presenciales:

- ✓ Disponibilidad de la red de oficinas bancarias hasta las 13:00 horas y corresponsales bancarios habilitados.
- ✓ Centros de servicio Enel Codensa en Bogotá y Cundinamarca abiertos en su jornada habitual a partir del día miércoles 25 de marzo de 2020, las cuales puede consultar su ubicación en la APP o en la página web (www.codensa.com.co). Co el fin de buscar todas las medidas de prevención del contagio tanto para los trabajadores como para los clientes y evitar las aglomeraciones de personas en las oficinas, se implementará el pico y placa basado en el último dígito de la cédula así:
 - Los días impares se brindará servicio a los clientes con cédulas terminadas en 1, 3, 5, 7 y 9
 - Los días pares se brindará servicio a los clientes con cédulas terminadas en 0, 2, 4, 6 y 8
- ✓ La red de Cades y Supercades, no estará habilitada para realizar estas transacciones.

Si bien la Empresa ha reducido sus operaciones, para garantizar el servicio se requiere seguir realizando trabajos esenciales. Los trabajos de mantenimiento programados que implican suspensiones en el servicio de energía, se han priorizado y se están realizando aquellos necesarios para evitar futuras fallas en la red y evitar suspensiones de mayor tiempo y afectación a más clientes. Por otra parte, se seguirá con la atención de emergencias y con obras de construcción que no implican suspensiones.

Por último y para aquellos clientes residenciales que presenten dificultades con la posibilidad de pago durante esta emergencia sanitaria, la Compañía pone a disposición facilidades de pago que podrán acordarse a través del contact center, 7115115 para Bogotá, 5115115 para Cundinamarca, o escribiendo al correo electrónico: radicacionescodensa@enel.com, y a través del chat de servicio, <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 -

Teléfono: +57 316 7409418