

## ENEL-CODENSA Y ENEL-EMGESA TOMAN MEDIDAS PARA CUIDAR A LAS PERSONAS Y MANTENER LA OPERACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA

- *Las medidas adoptadas tanto interna como externamente que han tomado las compañías de Enel en Colombia, buscan mitigar posibles afectaciones a la salud de las personas y sus familias, así como a la operación de generación, distribución y comercialización de energía, por causa del coronavirus COVID-19.*
- *Enel-Codensa tiene habilitados todos los canales digitales para realizar trámites y reportes de incidencias en la red o emergencias. La página Web [www.enel.com.co](http://www.enel.com.co), la aplicación móvil, la factura virtual, el pago por el botón PSE, el correo [radicacionescodensa@enel.com](mailto:radicacionescodensa@enel.com) y las redes sociales como Twitter @CodensaServicio o Facebook @CodensaEnergía, facilitarán a los clientes realizar operaciones sin visitar centros de servicio u oficinas.*

**Bogotá. 17 de marzo de 2020.** Enel-Codensa y Enel-Emgesa, han definido medidas preventivas de cuidado colectivo para minimizar los riesgos de exposición de las personas al contagio de coronavirus COVID-19. Dichas medidas se implementan tanto para la protección de sus trabajadores y familias, así como para la de sus clientes, cuidando al mismo tiempo las actividades esenciales e inaplazables, que son necesarias para darle continuidad al servicio de energía y contribuir con la seguridad del Sistema Eléctrico Nacional.

*“Con estas medidas nos sumamos a las tomadas por el Gobierno Nacional y el Distrito para proteger a las personas y evitar la propagación de este virus, haciendo un llamado a la responsabilidad individual y colectiva” aseguró Lucio Rubio Díaz, director general de Enel en Colombia. Adicionalmente, concluyó que “buscamos mantener estable la operación de las dos compañías, evitando que las decisiones internas afecten la generación de energía y la prestación del servicio en Bogotá y Cundinamarca”.*

### LA PROTECCIÓN DE LOS EMPLEADOS

Las compañías ampliaron los horarios flexibles para asistir a los centros de trabajo, con el fin de disminuir la aglomeración de las personas en el transporte público; se incrementaron las jornadas de aseo y desinfección de las sedes. Por otra parte, se realizó una evaluación para identificar el máximo número de trabajadores que pudieran realizar trabajo en casa sin afectar la continuidad en la prestación del servicio, identificando cerca de 1500 puestos de trabajo de los cuales a hoy ya se tiene un 50% laborando desde sus casas y el resto de empleados lo harán paulatinamente en los próximos días hasta completar los 1500 trabajadores.

Asimismo, se han reforzado las medidas de cuidado personal, entre las que se encuentra el lavado constante de manos, la hidratación, la desinfección de objetos, la prevención del contacto directo con otras personas, entre otros.

Cabe destacar que, la operación de Enel-Codensa también ha dispuesto, junto con sus contratistas, un plan de prevención que incluye un centro de control y sedes de respaldo para las unidades operativas, además de la implementación de la declaración del estado de salud y toma de temperatura en los puestos de operación.

Por su parte, Enel-Emgesa ha designado turnos de trabajo en dos grupos para todas sus centrales de generación de energía, además de realizar constantes jornadas de sanidad en las sedes de trabajo y ampliación de rutas de traslado de los empleados en los cambios de turno, entre otros.

## **MEDIDAS DE PREVENCIÓN CON CLIENTES**

Enel-Codensa, como principal distribuidora de energía de Bogotá y Cundinamarca, cuenta con un plan de limpieza y desinfección recurrente en sus Centros de Servicio, capacitó al equipo de asesores en torno al uso y promoción de medidas de autocuidado como una frecuente rutina de lavado de manos cada 30 minutos, realizó ajustes al protocolo de saludo y bienvenida al cliente y está comunicando constantemente las medidas preventivas que se deben tener en cuenta para mitigar los contagios.

Con el fin de evitar las aglomeraciones, se está limitando el acceso con acompañantes a los centros de servicio, así como la cantidad máxima de personas que ingresan de acuerdo con las distancias que se deben mantener entre asesores y clientes.

Adicionalmente, se tiene a disposición los módulos de atención virtual en algunos municipios de Cundinamarca (consultar módulos y centros de atención aquí:

<https://www.enel.com.co/es/personas/servicio-al-cliente/horarios-centros-servicio.html>.)

A partir de este 17 de marzo se acatarán las medidas adoptadas por el Distrito para el funcionamiento del pico y placa en la red Cade (Cade y Supercade), para aquellos centros de servicio de Enel-Codensa ubicados en esta red.

En la página Web [www.enel.com.co](http://www.enel.com.co) se podrán realizar pagos en línea, acceder a la sucursal virtual y revisar la factura de manera digital. Para realizar reportes de fallas, se tienen habilitados los fonoservicios 7115115 (para Bogotá), 5115115 (para Cundinamarca) y 115 desde cualquier móvil Claro, las redes sociales desde Twitter a @CodensaServicio o Facebook @CodensaEnergía y la aplicación móvil Enel Codensa, disponible para Android y Apple. En caso de requerir la radicación de documentos, se tendrá habilitado el correo [radicacionescodensa@enel.com](mailto:radicacionescodensa@enel.com)

Por último, la Compañía hace un llamado a todos los usuarios del servicio y recomienda implementar el uso de sus canales digitales para realizar los diferentes trámites, con el fin de disminuir las visitas presenciales a los centros de servicio.

### **SOBRE 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

# COMUNICADO DE PRENSA



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 11.295 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.

**Enel-Emgesa** es la empresa dedicada a generar y comercializar energía eléctrica en Colombia, con cerca de 480 clientes del mercado no regulado y una capacidad instalada total de generación de **3.501 MW**. Cuenta con 15 centrales de generación hidráulica y dos centrales térmicas que operan en los departamentos de Cundinamarca, Bolívar y Huila. Desde el 2013, participa como agente comercializador de gas natural en los procesos de negociación con productores, comercializadores y clientes del Mercado No Regulado. El generador y comercializador de energía eléctrica continúa siendo Emgesa S.A. ESP, entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

**Enel** es 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 empresa de servicios públicos más grande de Europa, en términos de capitalización bursátil y cifras de mercado entre las empresas líderes de energía en Europa con respecto a la capacidad instalada y al EBITDA registrado. El Grupo tiene presencia en más de 30 países de todo el mundo, 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, el Grupo Enel tiene la base de clientes más grande entre los competidores europeos. El departamento de energía renovable de Enel, Enel Green Power, gestiona actualmente cerca de 43 GW provenientes de plantas de generación eólica, solar, geotérmica e hídrica en Europa, América, África, Asia y Australia.

**Para mayor información:**

Adriana Cortés

E-mail: [adriana.cortes@enel.com](mailto:adriana.cortes@enel.com)

Teléfono: +57 316 7409418