

ENEL-EMGESA LANZA NUEVO PORTAL WEB PARA OPTIMIZAR EL SERVICIO A SUS CLIENTES

- *Un diseño renovado y más intuitivo, además de nuevas funcionalidades, hacen parte de la modernización de la página web para clientes de la compañía.*
- *Información de la situación energética del país, que permitirá a los clientes gestionar y conocer el desempeño de sus transacciones de energía.*
- *La renovación del portal de servicio al cliente hace parte de la transformación digital que adelanta Enel-Emgesa, en todos los niveles estratégicos de la organización.*

Bogotá, 08 de febrero de 2021. Alineada con su proceso de transformación digital, Enel-Emgesa lanzó para sus Grandes Clientes, un nuevo portal web, totalmente renovado y más intuitivo, donde los usuarios pueden acceder a más servicios, trámites e información fundamental para el seguimiento y control de su gestión energética.

Dentro de las novedades, los clientes pueden encontrar funcionalidades relacionadas con el acceso que ahora es personal y auto gestionable, la administración de los usuarios, la facturación histórica, estadísticas de consumo, Informes del Mercado Energético del SIN, además de una experiencia diferente durante el proceso de solicitudes.

Para el Gerente de Energy Management de Enel-Emgesa, Fernando Gutierrez Medina *“el nuevo sitio web hace parte de la estrategia de innovación y transformación digital de la Compañía, que en este caso plantea mejorar la experiencia digital de nuestros clientes, para facilitar los trámites, el seguimiento, el control del consumo, y el suministro de información de calidad”*.

Los usuarios pueden consultar el estado de los embalses, el precio de bolsa de la energía y datos de comportamiento de la demanda. Así mismo, tienen la posibilidad de consultar y descargar el informe de desempeño del contrato, en el cual pueden comparar el precio negociado con el precio de bolsa y con el precio alternativo del Mercado Regulado.

Asimismo, la calidad de la información se traduce en uno de los grandes valores de esta renovación, además de la visualización de consumos de energía (activa, reactiva y factor de potencia) que podrán descargar, mes a mes, un año hacia atrás.

En relación con el acceso, la novedad radica en que los clientes pueden darse de alta ellos mismos y, también, crear, consultar o eliminar los usuarios que requieran sin ninguna restricción.

En facturación, los usuarios ahora tienen la posibilidad de descargar sus facturas históricas de energía y de servicios técnicos. Adicionalmente, tienen la opción de programar el envío de alertas por email cuando se genere una factura.

“A partir de ahora queda disponible el nuevo portal web para nuestros grandes clientes, con quienes tenemos el constante compromiso de trabajar para fortalecer nuestra propuesta de valor a través de innovación y calidad en la información”, concluye Fernando Gutierrez Medina

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 y el gas. El Grupo tiene presencia en 34 países de los 5 continentes, generando energía a través de una capacidad gestionada de aproximadamente 88 GW. Enel distribuye electricidad y gas a través de una red de más de 2 millones de kilómetros, y con cerca de 72 millones de clientes domésticos y empresariales en todo el mundo.

Enel-Emgesa es una empresa dedicada a generar y comercializar energía eléctrica en Colombia, con cerca de 465 clientes del mercado no regulado y una capacidad instalada total de generación de 3.504 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.