

SERVICIO AL CLIENTE DE ENEL-CODENSA EN LA VEGA FUNCIONARÁ ÚNICAMENTE A TRAVÉS DE SUS CANALES NO PRESENCIALES

- *Luego de varios análisis realizados por Enel-Codensa, la compañía ha decidido no reabrir las puertas del Centro de Servicio de La Vega, Cundinamarca.*
- *Los habitantes del municipio podrán seguir realizando todo tipo de trámites a través de los canales de atención no presenciales de la Compañía: Centro de Servicio Virtual, Fonoservicio, aplicación móvil Enel-Codensa, página web, redes sociales y correo electrónico.*
- *Desde el inicio de la emergencia sanitaria, Enel-Codensa ha fortalecido y continuará fortaleciendo sus canales de atención no presenciales. La Compañía pasó de atender 1 millón de transacciones al mes en 2019 a 2,3 millones en 2020.*

Bogotá, 25 de febrero de 2021 – Como medida para evitar la propagación y el contagio del Covid-19, Enel-Codensa deshabilitó sus Centros de Servicio en marzo de 2020. Un año después, la Compañía ha demostrado que ha mantenido una comunicación efectiva con sus clientes a través de múltiples opciones no presenciales, por lo cual la oficina ubicada en La Vega, Cundinamarca, no reabrirá sus puertas.

La decisión se tomó luego de varios análisis realizados por Enel-Codensa, considerando aspectos como la volumetría de las atenciones e infraestructura de la sede, así como la efectividad de los canales no presenciales.

“Hemos evolucionado nuestra forma de atención al cliente, pues la coyuntura nos ha demostrado que podemos ofrecer un servicio 100% no presencial. En los últimos meses hemos enfocado nuestra energía en fortalecer nuestro portafolio de canales de atención y los resultados hablan por sí solos. La Compañía pasó de atender 1 millón de transacciones al mes en 2019 a 2,3 millones en 2020”, afirmó Carlos Mario Restrepo, gerente de Market de Enel-Codensa.

Es así como la transformación digital se consolidó como un factor clave de diferenciación y mayor relacionamiento con los clientes, por medio de un robusto portafolio de alternativas de atención, tales como: página web (35% del total de consultas), APP Móvil (23%), Fonoservicio (15%), gestión a través del IVR (11%), Chat (6%), WhatsApp (2%) y correo electrónico (3 %).

Cabe destacar que actualmente más de 624 colaboradores brindan asistencia a través del Fonoservicio y más de 510 personas se dedican a gestionar todos los requerimientos de los canales digitales, cuyos horarios también han sido extendidos. Ahora los clientes se pueden comunicar con un asesor de lunes a viernes de 8 a.m. a 8 p.m. o sábados de

8 a.m. a 6 p.m. a través del Chat de Servicio de la Web Enel-Codensa o de WhatsApp ([3162836092](https://wa.me/3162836092)), así como realizar algunos trámites las 24 horas del día a través de la App Enel-Codensa o la página web www.enel.com.co

Para efectos de la atención de las personas que no cuentan con acceso a Internet, en cumplimiento del Decreto 1166 de 2016 que reglamenta el derecho de petición verbal, se encuentran habilitados los canales telefónicos de la Compañía. Otra alternativa que se puede considerar es la de los operadores de telefonía celular que otorgan acceso a redes sociales sin costo para los clientes, por lo que también Enel-Codensa tiene habilitados los canales de Facebook, Twitter y WhatsApp.

“Los canales de atención no presenciales de Enel-Codensa nos han permitido garantizar la continuidad de nuestro servicio, mientras trabajamos por el bienestar de nuestros clientes, nuestro equipo de trabajo y el entorno. Seguiremos comprometidos con proveer soluciones innovadoras que faciliten y agilicen la realización de trámites desde la seguridad de los hogares”, finalizó Restrepo.

Canales de atención no presenciales

Centro de Servicio Virtual

A través de la página web de Enel en Colombia (www.enel.com.co), pestaña Hogares/Personas, sección Servicios, los clientes pueden acceder al Centro de Servicio Virtual de Enel-Codensa. En este espacio interactivo se pueden realizar todo tipo de trámites; desde consultar y pagar su factura, hasta chatear con un asesor, reportar intermitencias en el servicio de energía y radicar peticiones, quejas y reclamos.

Correo electrónico

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

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, solicitar un duplicado de factura, chatear con un asesor, 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>.

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.

Para mayor información:

María Fernanda Bohórquez

E-mail: maria.bohorquezd@enel.com