

NUEVA FUNCIONALIDAD DE LA APP ENEL-CODENSA LE PERMITE CONOCER EN QUÉ ETAPA VA EL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO ANTE UNA FALLA REPORTADA

- *Los clientes que reporten una falla en la App Enel-Codensa ahora pueden conocer en qué etapa va el restablecimiento del servicio de energía: asignación del móvil, su llegada y permanencia en el sitio, y la hora estimada de normalización del servicio.*
- *El acceso a convenios de pago, la posibilidad de realizar la auto lectura del medidor y el ingreso a la aplicación a través de redes sociales, son las otras transacciones novedosas de la plataforma.*

Bogotá, 5 de mayo de 2021 - Enel-Codensa ha creado una nueva funcionalidad en su aplicación móvil con el objetivo de seguir fortaleciendo sus canales de atención no presenciales y brindarle un servicio de alta calidad a sus clientes. Ahora las personas que reportan una falla pueden hacer seguimiento en tiempo real de la etapa en la que va el restablecimiento del servicio de energía: asignación del móvil, su llegada y permanencia en terreno, y la hora estimada de normalización del servicio.

“Con la estrategia de digitalización del Grupo Enel buscamos atender las necesidades de nuestros clientes, brindándoles soluciones innovadoras que les permitan fortalecer su experiencia de usuario con el servicio de energía. Con la nueva transacción de la App Enel-Codensa no sólo garantizamos la trazabilidad del trabajo que realizamos ante una falla reportada; también evitamos que las personas inviertan su tiempo generando nuevas consultas, al poder conocer de primera mano la información sobre el restablecimiento del servicio”, afirmó Carlos Mario Restrepo, Gerente de Mercado de Enel-Codensa.

Para acceder a esta función, los clientes deben descargar la App Enel-Codensa en el Google o Apple Store y seguir los siguientes pasos:

1. Iniciar sesión o registrarse.
2. Dirigirse a la sección de Reportes, ubicada en la barra inferior.
3. Hacer clic en la opción “Falla en el suministro”.
4. Seleccionar el número de cuenta asociado a la falla que se desea reportar. En este momento el sistema le notificará si la falla ya fue reportada. En caso tal de ser así, automáticamente se desplegarán las etapas de restablecimiento del servicio.
5. Si el sistema no ha identificado la falla, el cliente deberá reportarla diligenciando un formulario. Una vez la Compañía haya verificado la situación presentada, la persona podrá ingresar nuevamente a Reporte – Fallas en el suministro y conocer en qué etapa va la solicitud.

Es importante tener en cuenta que esta modalidad también fue habilitada recientemente en la [página web](#) de la Compañía y para hacer uso de ella, se deben seguir los pasos 4 y 5 del procedimiento mencionado anteriormente.

Otras novedades de la App Enel-Codensa

Entre las nuevas transacciones de la aplicación móvil de Enel-Codensa también se destaca la posibilidad de acceder al enlace de agendamiento de citas para asistir a uno de los Centros de Servicio de la Compañía, así como solicitar un plazo para el pago de la factura de energía y, en caso tal de tener una deuda de máximo \$3 millones de pesos, acceder a un convenio de pago. Para este último, los clientes del segmento residencial deben dirigirse al módulo de Pago y seleccionar “Generar convenio”. De cumplir con los requisitos, podrán acceder a un plan de financiación de hasta seis meses y con tasas de interés preferenciales.

“Desde el inicio de la coyuntura actual por el COVID19, Enel-Codensa ha dispuesto varias alternativas y facilidades de pago, con el propósito de que las personas, que tengan dificultades para pagar de forma oportuna y/o completa su factura, puedan tener acceso al servicio de energía eléctrica. A través de nuestra aplicación móvil hemos optimizado este proceso, permitiéndole a los clientes generar un convenio con la Compañía en menos de cinco minutos, sin documentación y a un solo clic de distancia”, manifestó Restrepo.

De igual forma, a través de esta herramienta es posible que los usuarios reporten la lectura de su medidor ante la imposibilidad de que la Compañía ingrese al predio a realizar esta labor o cuando se requiera normalizar aquellos casos en donde se haya promediado el consumo previamente. Ante esta situación, las personas deben dirigirse a la pestaña Resumen y hacer clic en la opción “Ingresar lectura”. Allí deberán validar el código de su medidor y tomarle una fotografía al mismo.

Finalmente, registrarse en la App Enel-Codensa ahora es mucho más fácil, pues los clientes pueden acceder con su cuenta de Google, Facebook o Apple, sin la necesidad de diligenciar un formulario para la creación de su usuario.

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.

COMUNICADO DE PRENSA



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