



COMUNICADO
DE PRENSA

Enel Colombia S.A E.S.P

Nit: 860.063.875-8
Dirección: Carrera 11 No. 82 - 76
PBX: +57 601 514 7000

www.enel.com.co

PUNTOS DE ENEL COLOMBIA EN LA RED CADE TENDRÁN HORARIO ESPECIAL PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL DURANTE SEMANA SANTA

- *Acogiendo el lineamiento expedido por la Alcaldía Mayor de Bogotá, el sábado 08 de abril no habrá servicio en ningún punto de atención de la Red CADE ni en las oficinas de Enel Colombia allí presentes.*
- *La Red, compuesta por oficinas Super CADE, CADE y RapiCADE volverán a su horario habitual el lunes 10 de abril, habilitando así el servicio de atención presencial para clientes de Enel y otras entidades.*
- *Los clientes podrán utilizar todo tipo de trámites a través de los canales digitales y no presenciales de la Compañía: Centro de Servicio Virtual, Fonoservicio, aplicación móvil Enel Colombia, página web, redes sociales y correo electrónico.*

Bogotá, 03 de abril de 2023. Con motivo de la Semana Santa y de acuerdo con información de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la Red CADE no prestará atención presencial el sábado 08 de abril. Por lo tanto, los ocho puntos de Enel Colombia ubicados en las oficinas de la Red tampoco tendrán atención presencial para sus clientes durante este día y retomarán actividades en su horario habitual el lunes 10 de abril. Con el fin de atender todas las solicitudes de sus clientes, la Compañía seguirá prestando atención de forma continua, a través de su ecosistema de canales digitales y no presenciales.

El Centro de Experiencia en Santa Librada, los Centros de Servicio ubicados en Venecia y Suba, así como los Centros de Servicio en Cundinamarca no tendrán atención los días festivos (jueves 06 y viernes 07 de abril). Estas oficinas retomarán sus actividades el lunes 10 de abril en los horarios habituales y se recomienda a los clientes que soliciten su cita con antelación a través de la página web - <https://www.enel.com.co/es/personas/agendar-citas-distribucion.html>

“Los canales de atención no presenciales de Enel Colombia nos han permitido garantizar la atención continua a nuestros clientes y, gracias al ecosistema de soluciones digitales que ofrecemos, hemos evolucionado nuestra forma de atender las inquietudes y casos en Bogotá y Cundinamarca. Seguiremos comprometidos con proveer un ecosistema de atención innovador que acerque, facilite y agilice la interacción de los clientes desde cualquier lugar, al mismo tiempo que busque brindar una buena experiencia con la Compañía”, aseguró **Carlos Mario Restrepo**, gerente de Enel X y Market.



COMUNICADO DE PRENSA

Enel Colombia S.A E.S.P

Nit: 860.063.875-8
Dirección: Carrera 11 No. 82 - 76
PBX: +57 601 514 7000

www.enel.com.co

Canales de atención digitales

WhatsApp – Elena Asistente Virtual

Elena es una asistente virtual que está disponible las 24 horas del día de lunes a domingo a través de WhatsApp vía texto al celular 316 8906003. A través de esta herramienta los clientes pueden solicitar el duplicado de su factura, reportar problemas en alumbrado público o residencial, entre otros trámites; además de poder ser direccionado para ser atendido por un asesor.

Correo electrónico

Para radicaciones los clientes pueden escribir al correo clientescolombia@enel.com o a través del siguiente link <https://www.enel.com.co/es/personas/servicio-al-cliente/radicaciones.html>

Chat de servicio

A través de este chat de servicio, se atienden todas las inquietudes asociadas a los temas de energía ingresando a <https://www.enel.com.co/es/personas/chat-de-atencion.html>

Videollamada

A través de la video llamada, se atienden todas las inquietudes asociadas a los temas de energía ingresando a <https://webrtc.millennium.com.co/codensa/videollamada.php>

Aplicación Móvil

La aplicación móvil de Enel Colombia, disponible para descargar en dispositivos Android y Apple, le permite 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 pueden comunicarse al Fonoservicio en Bogotá y Cundinamarca al 601 5115115 o en la línea de emergencias 115.

Redes sociales

Las redes sociales son un canal de atención que recibe reportes a través de Twitter en @EnelClientesCO o de Facebook en @Enel Colombia.

Reporte de fallas en página web

Se podrá reportar una falla diligenciando el formulario disponible en la página web.
<https://www.enel.com.co/es/reporte-de-fallas.html>



COMUNICADO
DE PRENSA

Enel Colombia S.A.E.S.P

Nit: 860.063.875-8
Dirección: Carrera 11 No. 82 - 76
PBX: +57 601 514 7000

www.enel.com.co

SOBRE ENEL COLOMBIA

Enel es una compañía eléctrica multinacional y un actor integrado líder en los mercados mundiales de la energía y de las renovables.

A nivel global, es el mayor operador privado de energías renovables, el primer operador de redes por número de usuarios finales y el mayor operador retail por base de clientes. El Grupo es el líder mundial en demand response y la mayor empresa eléctrica europea por EBITDA ordinario ^[1].

Enel está presente en 30 países de todo el mundo y produce energía con una capacidad total de aproximadamente 93 GW.

Enel Grids, la línea de negocio global del Grupo dedicada a la gestión del servicio de distribución de electricidad a nivel mundial, suministra electricidad a través de una red de cerca de 2,3 millones de kilómetros a unos 76 millones de usuarios finales. El Grupo lleva la energía a más de 70 millones de hogares y empresas. Enel Green Power, la rama de energías renovables de Enel, tiene una capacidad total de más de 56 GW y un mix de generación que incluye energía eólica, solar, geotérmica e hidroeléctrica, así como instalaciones de almacenamiento de energía, en Europa, América, África, Asia y Oceanía. Enel X Global Retail, la línea de negocio global de Enel de servicios energéticos avanzados, tiene una capacidad total de alrededor de 8,2 GW de demand response gestionada globalmente y ha instalado 65 MW de capacidad de almacenamiento behind-the-meter. Además, Enel X Way es la nueva empresa del Grupo dedicada íntegramente a la movilidad eléctrica, que gestiona cerca de 430.000 puntos de recarga de vehículos eléctricos públicos y privados en todo el mundo, tanto directamente como a través de acuerdos de interoperabilidad.

^[1] El liderazgo de Enel en las diferentes categorías se define por comparación con los datos financieros de los competidores en el año 2021. No se incluyen los operadores de propiedad pública.

Enel Colombia está presente en toda la cadena de la energía eléctrica y su valor patrimonial supera los 30 billones de pesos. En el frente de generación, cuenta con 14 centrales que suman una capacidad instalada de 3.503 MW, además de 5 proyectos de energía renovable en construcción, a través de su línea de negocio Enel Green Power que aportan 1.097 MW adicionales. En los mercados de comercialización y distribución, atiende a cerca de 3.7 millones de clientes entre residenciales, comerciales, industriales y oficiales, gracias a una potencia instalada de 11.620 MVA a lo largo de 74.803 kilómetros de red. Desde su línea de negocio Enel X, ofrece servicios para acelerar la innovación e impulsar la transición energética y la electrificación con soluciones para las ciudades, las industrias y los hogares.

Por otra parte, la Compañía cuenta con activos de generación de energía en Panamá, Costa Rica y Guatemala, los cuales suman otros 606 MW de capacidad instalada y 70 MW en construcción.