



COMUNICADO DE PRENSA

Enel Colombia S.A E.S.P

Nit: 860.063.875-8
Dirección: Calle 93 # 13 - 45
Bogotá, Colombia
PBX: + 601 514 7000

www.enel.com.co

ENEL COLOMBIA RETOMARÁ, DE FORMA GRADUAL, EL PROCESO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO PARA CLIENTES EN MORA

- *El equipo de Enel Colombia ha venido avanzando en el proceso de ajuste y corrección de las inconsistencias, dándole solución a los clientes afectados.*
- *La Compañía retomará la suspensión del servicio de energía por no pago de la factura, exceptuando a aquellos clientes que aún presenten inconsistencias con el procesamiento de sus pagos, valores facturados u otras reclamaciones.*

Bogotá, 08 de noviembre 2023 – Enel Colombia retomará, a partir del próximo jueves 09 de noviembre y de forma gradual, el proceso de suspensión del servicio de energía para los clientes que presenten mora en el pago de su factura.

El proceso iniciará con las cuentas que tengan dos o más periodos sin pago, exceptuando los clientes que aún presenten inconsistencias en: pagos no procesados, pagos doblemente debitados en entidades bancarias, posibles valores acumulados en cobros de servicio de terceros y/u otras reclamaciones en curso relacionadas con la actualización del sistema comercial que realizó hace unas semanas la Compañía. Cabe resaltar que, el proceso de suspensión también puede presentarse por razones distintas a la mora en el pago, como son, no permitir lectura del medidor o no permitir el ingreso para realizar inspección del equipo de medida.

La Compañía ha tomado las medidas necesarias para hacer las correcciones en los casos que se han identificado y continúa trabajando para dar solución a todas las inconsistencias durante la estabilización del sistema.

Así mismo, invita a sus clientes a realizar los pagos a través de los diferentes canales de recaudo como el botón de pago PSE, disponible en la página web www.enel.com.co o a través de la App, los puntos de recaudo físicos como Centros de servicio, Bancos y corresponsales, Almacenes de Cadena y Puntos CADE. Adicionalmente, cuentan con opciones de financiamiento para aquellos clientes que presentan deuda y requieren otras opciones de pago para ponerse al día, que están disponibles en: <https://www.enel.com.co/es/personas/convenio-de-pago.html>.

La operación a través de los canales digitales de atención al cliente continúa en WhatsApp – Elena Asistente Virtual, disponible las 24 horas, de lunes a domingo en el 316 8906003; el chat de servicio: <https://www.enel.com.co/es/personas/chat-de-atencion.html>; o el fonoservicio: En Bogotá y Cundinamarca al 601 5115115.



COMUNICADO DE PRENSA

Enel Colombia S.A E.S.P

Nit: 860.063.875-8
Dirección: Calle 93 # 13 - 45
Bogotá, Colombia
PBX: + 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 de distribución de electricidad por número de clientes atendidos 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 en torno a 88 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 más de 2 millones de kilómetros a más de 73 millones de usuarios finales. El Grupo lleva la energía a más de 65 millones de hogares y empresas. Enel Green Power, la rama de energías renovables de Enel, tiene una capacidad total de cerca de 60 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 dedicada a los servicios de suministro y gestión de energía, tiene una capacidad total de 9,3 GW de demand response gestionada globalmente y ha instalado de 98,3 MW de capacidad de almacenamiento behind-the-meter. Además, Enel X Way es la empresa del Grupo dedicada íntegramente a la movilidad eléctrica, gestionando alrededor de 25.000 puntos de recarga públicos en todo el mundo.

^[1] El liderazgo de Enel en las diferentes categorías se define por comparación con los datos financieros de los competidores en el año 2022. No se incluyen los operadores totalmente estatales.

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 proyectos de energía renovable en construcción, a través de su línea de negocio Enel Green Power que aportan 800 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.

Para mayor información:

Oficina de prensa Enel Colombia

prensaenel@enel.com

+57 (316) 7409418