



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 RESTRINGIRÁ TEMPORALMENTE EL PROCESO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR INCONSISTENCIAS EN LA FACTURACIÓN

- *Con la identificación de algunas inconsistencias en la facturación, para clientes del servicio de energía de Enel en Bogotá y Cundinamarca, la Compañía decidió restringir temporalmente su proceso de suspensiones.*
- *Los casos de los clientes donde se han identificado inconsistencias en las facturas son principalmente por: pagos no procesados, pagos doblemente debitados en entidades bancarias y/o posibles valores acumulados en cobros de servicio de terceros.*
- *Los clientes que se han visto afectados por esta contingencia y que hayan tenido suspensiones y/o cobros por reconexión, verán reflejados los ajustes en sus próximas liquidaciones.*

Bogotá, 24 de octubre 2023 – Enel Colombia lamenta y ofrece disculpas a sus clientes del servicio de energía, en Bogotá y Cundinamarca, por las inconsistencias que se han presentado en las facturas, posterior a la actualización de la plataforma comercial que gestiona los procesos de facturación, recaudo y cobranza. Como respuesta al alto tráfico en las solicitudes y reportes de los clientes, la Compañía tomó la decisión de restringir la suspensión del servicio, de manera temporal, hasta tanto no se logre una alta depuración de los casos que deben ser conciliados en el sistema. De manera prioritaria, se están resolviendo las situaciones derivadas, principalmente por: pagos no procesados, pagos doblemente debitados en entidades bancarias y/o posibles valores acumulados en cobros de servicio de terceros.

Con el fin de superar esta coyuntura a la mayor brevedad posible, Enel desplegará parte de la operación de cartera en terreno para validar directamente en los predios de los clientes el estado de su pago y mitigar inconsistencias de facturación. En paralelo, se fortalecen los frentes internos para continuar avanzando en la clarificación del proceso de pagos. Estas medidas proactivas se toman con el fin de disminuir el alto flujo que se presenta en los canales presenciales y virtuales, y los altos tiempos de espera que se registran actualmente.

Para los clientes que hayan tenido suspensiones y/o cobros por reconexión, la Compañía aplicará las correcciones necesarias si su caso está contemplado dentro de los afectados por el proceso de actualización. Enel Colombia reitera su voluntad para resolver esta contingencia y hace un llamado a la comprensión, tolerancia y respeto por la integridad de los equipos humanos que están a disposición para superar estas dificultades.



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

La Compañía continúa con la operación en sus canales digitales de atención al cliente como 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.

Una vez superada la contingencia, se retomará el proceso de corte y suspensión para los clientes que registren mora en sus cuentas. Para evitar cobros adicionales por reconexión, la Compañía 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 disponibles en: <https://www.enel.com.co/es/personas/convenio-de-pago.html>.

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



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

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