



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

CLIENTES DE ENERGÍA DE ENEL COLOMBIA PODRÁN TENER INTERMITENCIAS EN TRANSACCIONES COMERCIALES Y RETRASOS EN LA ENTREGA DE SU FACTURA

- *La Compañía actualizará la plataforma tecnológica comercial que soporta los procesos de facturación, recaudo y cobranza, lo que puede ocasionar retrasos en el reparto de las facturas, así como limitaciones en algunas transacciones y consultas para sus clientes.*
- *Esta actualización no afectará la prestación del servicio de energía ni de los servicios o productos que son recaudados a través de la factura de energía. Asimismo, el pago de la factura y los cobros asociados podrán realizarse por los medios habilitados, sin ninguna afectación.*
- *Enel ha preparado planes de contingencia con el fin de mitigar los efectos que este proceso pueda representar para los clientes y dispone de un ecosistema digital y presencial de canales de atención para responder requerimientos.*

Bogotá, 24 de agosto de 2023 – Con el objetivo de mejorar la gestión de procesos de facturación, recaudo y cobranza, Enel Colombia adelantará un proceso de actualización de su plataforma, que iniciará a partir del 25 de agosto. En el marco de esta actualización, se podrán presentar retrasos en la fecha de entrega acostumbrada de las facturas, así como algunas afectaciones en las transacciones relacionadas con la atención a los clientes en Bogotá y Cundinamarca, durante el periodo de transición.

Cabe destacar que el proceso no afectará la prestación del servicio de energía ni de los servicios o productos que son facturados a través de esta. Asimismo, los clientes podrán adquirir o cancelar servicios asociados a la factura, y también podrán realizar el pago en las plataformas y canales habilitados, sin afectación.

En algunos municipios de Cundinamarca, los clientes podrán percibir un incremento en el valor a cancelar, debido a que se estarán facturando días adicionales, a los periodos normales de 28 a 32 días, que no necesariamente representan un incremento en la tarifa o en el consumo. Sin embargo, la Compañía ha preparado, durante varios meses, medidas de contingencia para mitigar las afectaciones que puedan llegar a presentarse con los clientes.

Para más información y detalle, Enel Colombia invita a visitar la siguiente sección del sitio web <https://www.enel.com.co/es/faro-facturacion-recaudo-y-cobranza.html>

SOBRE ENEL COLOMBIA



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 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 de más de 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 cerca de 73 millones de usuarios finales. El Grupo lleva la energía a unos 67 millones de hogares y empresas. Enel Green Power, la rama de energías renovables de Enel, tiene una capacidad total de más de 59 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 8,1 GW de demand response gestionada globalmente y ha instalado de 76 MW de capacidad de almacenamiento behind-the-meter. Además, Enel X Way es la empresa del Grupo dedicada íntegramente a la movilidad eléctrica, con alrededor de 22.500 puntos de recarga públicos gestionados y más de 90.000 dispositivos de recarga privados vendidos en 2022 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