



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

BLOQUEOS EN BOGOTÁ Y CUNDINAMARCA RETRASAN LA ATENCIÓN DE FALLAS, EMERGENCIAS Y PROCESOS COMERCIALES POR PARTE DE ENEL COLOMBIA

- *Actualmente se están presentando retrasos en la atención de fallas y emergencias del servicio eléctrico, y también se están presentando demoras en la gestión de procesos comerciales asociados a la facturación y la atención a clientes por las dificultades de movilidad que se han presentado.*
- *La Compañía está trabajando en estrecha coordinación con las alcaldías locales, la Policía Nacional y las Secretarías de Movilidad, para mitigar los desafíos de movilidad en la coyuntura del paro nacional de conductores de carga pesada.*

Bogotá, 05 de septiembre de 2024 – Debido al paro de conductores de carga pesada que se lleva a cabo a nivel nacional desde el pasado 03 de septiembre, se están presentando retrasos relevantes en la atención de fallas y emergencias del servicio de distribución de energía en Bogotá y Cundinamarca, así como atrasos en la gestión de procesos comerciales asociados a la facturación y la atención de clientes en algunas de las oficinas, call center y Cades, debido a las dificultades de movilidad para los trabajadores de Enel Colombia.

La situación es especialmente crítica en Cundinamarca, donde varios equipos técnicos y cuadrillas se han visto impactadas por los bloqueos que limitan la movilidad, imposibilitando el acceso a los cascos urbanos para atender las fallas y emergencias. Los Municipios en donde más se ha tenido afectación por parte de los equipos de Enel Colombia son Medina, Subachoque, Lenguazaque, Chocontá, Ubaté, Granada, Cáqueza, La Vega, Simijaca, Villapinzón, Nemocón, Cajicá, Cota, El Rosal, La Calera, Tabio, Cogua, Sopó, Tocancipá, Gachancipá y Tenjo, entre otros. De continuar estos bloqueos, se espera que las afectaciones se extiendan a más zonas, lo que aumenta aún más las dificultades operativas.

A su vez, en Bogotá, se han presentado cierres en gran mayoría de las entradas a la ciudad, impidiendo tanto el ingreso como la salida de vehículos de la Compañía. Esta situación ha complicado el desplazamiento de los grupos operativos, quienes no han podido acceder a diversas zonas, lo que limita las operaciones de reanudación del servicio, ejecución de proyectos y operaciones comerciales. Además, las cuadrillas han enfrentado demoras para acceder a ciertas áreas de Bogotá, afectando así la continuidad del servicio y la atención a los usuarios de manera oportuna; Y a su vez, la operación de las flotas de vehículos que apoyan las diversas actividades de las líneas de negocio de Enel Colombia podrían verse impactadas a corto plazo por las condiciones actuales de abastecimiento de combustible en Bogotá y Cundinamarca.

Adicionalmente, las Móviles de Atención que visitan los municipios de Cundinamarca, no se han podido desplazar para cumplir con las jornadas de atención, debido a las dificultades de movilidad. Igualmente, en algunos sectores de Bogotá y Cundinamarca no ha sido posible realizar la toma de lectura de consumos y se han



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

presentado demoras en la distribución de las facturas debido a restricciones en la movilidad, lo que ha ocasionado retrasos significativos en el proceso de entrega. Sin embargo, la Compañía tiene dispuestos varios canales de atención digitales como el chat virtual Elena 316 8906003, la cuenta de X @EnelClientesCo o la línea de atención telefónica 6015115115, a través de los cuales los clientes pueden realizar los trámites y atender solicitudes.

Es importante mencionar que Enel Colombia cuenta con un plan de contingencia para garantizar la atención de fallas en situaciones críticas, que incluye a 347 grupos técnicos en terreno. Asimismo, la Compañía está trabajando en estrecha coordinación con instituciones como las alcaldías locales, la Policía Nacional y las Secretarías de Movilidad, entre otras, para mitigar los desafíos de acceso a los municipios y a sectores afectados, con el fin de asegurar que la atención de las fallas y emergencias sobre la red se atiendan de manera oportuna y se puedan reparar los puntos detectados para evitar intermitencias en el servicio.

Enel Colombia sigue trabajando para garantizar el servicio de energía en Bogotá y Cundinamarca y reitera su compromiso por mantener un servicio de calidad en medio de esta situación por la que pasa el país. Asimismo, la Compañía lamenta los inconvenientes que se puedan presentar y agradece la comprensión de los clientes.

SOBRE ENEL COLOMBIA

*Enel Colombia está presente en toda la cadena de la energía eléctrica. En el frente de generación, cuenta con 17 centrales que suman una capacidad instalada de 4.195 MW, además de **proyectos** de energía renovable en construcción, a través de su línea de negocio Enel Green Power que aportan más de 500 MW adicionales. En los mercados de comercialización y distribución, atiende a cerca de 3.9 millones de clientes entre residenciales, comerciales, industriales y oficiales, gracias a su potencia instalada a lo largo de 77.004 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 705 MW de capacidad instalada.

Para mayor información:

Oficina de prensa Enel Colombia
prensaenel@enel.com
+57 (316) 7409418