

CONOZCA LAS NOVEDADES QUE ENEL-CODENSA HA IMPLEMENTADO EN LA FACTURA DE ENERGÍA

- Durante el primer semestre del año, Enel-Codensa incorporó cuatro nuevos datos y realizó dos modificaciones en la factura de energía, con el propósito de brindarle a sus clientes información más detallada sobre el servicio prestado.
- Las novedades están distribuidas en tres secciones de la factura y relacionadas con el consumo de energía, la lectura del medidor y el servicio de reconexión.

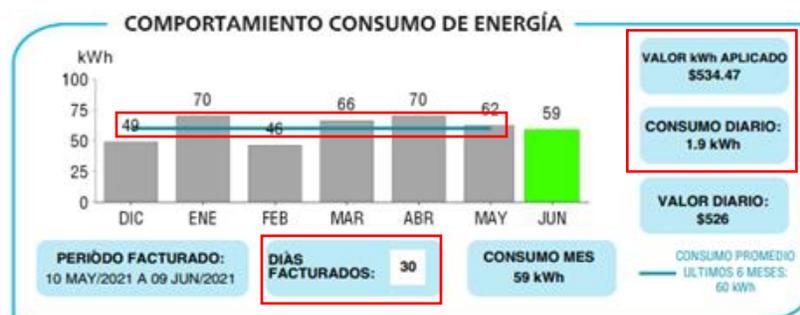
Bogotá, 15 de julio de 2021 – Comprometidos con brindarles a sus clientes información detallada sobre el servicio de energía, Enel-Codensa incorporó cuatro nuevos datos en su factura: consumo diario, días facturados, semáforo informativo y el valor de reconexión del servicio, además de incluir en la gráfica el valor diario y reemplazar en ella la barra de consumo promedio por una línea que facilita su lectura.

“Los clientes son el centro de la estrategia corporativa del Grupo Enel y por ello fomentamos la constante búsqueda de soluciones y herramientas que nos permitan mejorar su experiencia de usuario. Estamos convencidos de que esa experiencia nace a partir del entendimiento del servicio de energía, un paso en el que es indispensable saber cómo leer la factura y en el que nosotros, como Compañía, debemos facilitar el proceso de familiarización. Gracias a las novedades implementadas, hoy en día la factura de Enel-Codensa cuenta con 16 datos desagregados que les permiten a las personas conocer cómo se relacionan con nuestro servicio y tomar decisiones informadas que les permitan potencializar el consumo eficiente en sus hogares”, afirmó Carlos Mario Restrepo, gerente de Mercado de Enel-Codensa.

De esta forma, las novedades implementadas durante el primer semestre del año se encuentran distribuidas en las siguientes tres secciones de la factura:

1. Comportamiento consumo de energía

Esta gráfica está ubicada en la parte frontal de la factura y, como su nombre lo indica, contiene toda la información asociada al consumo de energía del cliente.



La primera novedad que hay que destacar es el número de días facturados. Si bien las personas siempre han conocido el rango de fechas que abarca el periodo facturado, la Compañía consideró importante hacer explícita la cantidad de días que componen dicho ciclo, teniendo en cuenta que normalmente varía entre 28 y 32 días, y que, por temas de festivos o razones de fuerza mayor, puede disminuir o incrementar.

De esta forma, si en el mes A el periodo facturado fue de 28 días y en el mes B de 32, el valor de la factura aumenta en el segundo mes sin que esto necesariamente implique un incremento en el consumo de energía. Lo importante es que la suma de días al final del año sea de 365 días y para año bisiesto de 366 días.

En este apartado, Enel-Codensa también agregó la cajetilla de consumo diario, expresado en kilovatios hora (kWh), y el valor diario en pesos colombianos, el cual estaba ubicado en el respaldo de la factura. Estos datos son calculados tomando como base el consumo y valor mensual, y dividiéndolos por el número de días facturados, lo que les permite a los clientes medir el comportamiento diario de su consumo periodo a periodo.

Por último, ahora los clientes pueden observar una línea que atraviesa las barras de la gráfica y que hace referencia a su consumo promedio durante los últimos seis meses. Con ella, pueden visibilizar fácilmente si en el periodo facturado tuvieron una variación significativa en su consumo de energía y explorar las razones por las que se ha podido presentar esta situación.

2. Avisos informativos

Debajo de la gráfica “Comportamiento del consumo de energía”, se encuentra la sección de avisos informativos. Durante 2020, este espacio estuvo destinado principalmente a brindar información sobre los alivios otorgados durante la emergencia sanitaria y este año ha sido habilitado para retomar el semáforo que alerta a los clientes sobre posibles variaciones en su medidor y consumo de energía.



Como es de esperarse, el semáforo puede arrojar tres colores y ocho mensajes diferentes, de acuerdo con la situación presentada en cada predio.

- **Verde:** Enel-Codensa tuvo acceso a la lectura del medidor y por ello fue posible realizar la lectura real del consumo. Además, el consumo de energía se encuentra dentro de lo habitual.

- **Amarillo:** Enel-Codensa tuvo acceso a la lectura del medidor y por ello fue posible realizar la lectura real del consumo. Sin embargo, el consumo presentó una variación.
- **Rojo:** Enel-Codensa identificó una variación representativa en el consumo de energía o alguna novedad en el medidor del cliente. En este último caso, la Compañía no pudo realizar la lectura real del consumo y tuvo que proceder con el promedio del mismo.

Es importante tener en cuenta que entre las novedades del medidor se destaca la imposibilidad de realizar la lectura por la falta de acceso a este. En dicho caso, la Compañía debe promediar la energía que el cliente consumió en los últimos seis meses y facturar dicho valor. Sin embargo, una vez el cliente reporte su lectura real a través del Fonoservicio, la App Enel-Codensa o la página web, la Compañía procederá a efectuar los ajustes respectivos en un próximo periodo de facturación.

Ahora bien, si se presenta una variación significativa en el consumo, el cliente debe preguntarse si hay más personas conviviendo en su hogar, si permanece(n) más tiempo en casa, si realizó la instalación de nuevos equipos eléctricos o si hay aparatos electrónicos dañados o que no estén en óptimas condiciones para su usabilidad. Una vez identificada la causa raíz, el cliente podrá implementar algunas estrategias de ahorro de energía que puede [consultar en la página web de Enel-Codensa](#).

3. Otros cobros asociados a energía

 Después de la fecha de PAGO OPORTUNO, se cobrarán intereses de mora hasta la fecha en que se realice el pago. Se suspenderá el servicio a partir de la fecha de suspensión, lo que genera cobro por concepto de reconexión hasta de \$62.647 según condiciones del servicio, de acuerdo a los costos publicados en el Pliego Tarifario.

En el respaldo de la factura se encuentra la sección “Otros cobros asociados a la energía” y en la parte inferior hay un signo de exclamación que contiene información sobre las medidas a implementar si no se realiza el pago oportuno de la factura. Dentro de este apartado, Enel-Codensa ha incluido el valor que se le cobraría al cliente en caso tal de que la Compañía deba realizar la reconexión del servicio ante una suspensión, el cual puede ser de hasta \$67,960 pesos para los clientes residenciales, de acuerdo con los costos publicados en el Pliego Tarifario.

Para evitar llegar a esta instancia, es importante que el cliente tenga presente la fecha de pago oportuno y la fecha de suspensión, las cuales puede encontrar en esquina superior derecha de la misma página. Ahora bien, si tiene dificultades para pagar la totalidad de su factura, puede comunicarse con Enel-Codensa a través de sus canales de atención para acceder a las facilidades y acuerdos de pago que ha dispuesto la Compañía.

SOBRE ENEL-CODENSA

Enel-Codensa y Enel-Emgesa hacen parte de Enel, una compañía multinacional del sector de la energía y un operador integrado líder en los mercados mundiales de electricidad, gas y energías renovables. Es la mayor empresa de servicios públicos europea por EBITDA ordinario, y tiene presencia en más de 30 países en todo el mundo, produciendo energía con más de 88 GW de capacidad gestionada. Enel distribuye electricidad a través de una red de más de 2,2 millones de kilómetros y, con alrededor de 74 millones de usuarios finales comerciales y residenciales a nivel mundial, el Grupo tiene la mayor base de clientes entre sus pares europeos.

Enel-Codensa es una empresa de distribución y comercialización de energía eléctrica, líder en el mercado, con 3.526.776 clientes distribuidos en Bogotá, 116 municipios de Cundinamarca, 15 municipios de Boyacá, 8 de Tolima, 1 de Caldas y 5 del Meta. Cuenta con una potencia instalada de 11.295 MVA (megavoltios) a lo largo de 73,525 kilómetros de red de Alta, Media y Baja Tensión. La Compañía genera cerca de 14.350 empleos directos e indirectos en el país. El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica continúa siendo Codensa S.A. ESP, entidad vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Para mayor información:

María Fernanda Bohórquez

E-mail: maria.bohorquezd@enel.com