



PRESS
RELEASE

Relações com a Imprensa

T +55 11 2195 7374
imprensa@eneldistribuicaosp.com.br
www.enel.com.br

ENEL SUSPENDE ATENDIMENTO NAS LOJAS PRESENCIAIS

- *Objetivo é preservar a saúde dos clientes e colaboradores da empresa*
- *Paralisação será temporária, devido ao avanço do Coronavírus*
- *Canais digitais seguem à disposição dos clientes: aplicativo, Agência Virtual, SMS e call center*

São Paulo, 19 de março de 2020 – Como parte das ações de prevenção contra o novo Coronavírus e seguindo as recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS), a partir de amanhã (20), a Enel Distribuição São Paulo suspenderá, temporariamente, o atendimento em todas as suas lojas presenciais. O objetivo é preservar a saúde dos clientes e dos colaboradores da companhia, evitando aglomerações de pessoas.

O atendimento continuará por meio dos canais digitais da empresa, que funcionam 24 horas por dia. Por meio do aplicativo da Enel Distribuição São Paulo, que pode ser baixado gratuitamente para Android (<http://bit.ly/2VmOslj>) ou IOS (<https://apple.co/2VpYh8g>), os clientes da distribuidora podem ter acesso a serviços, como: pedido de segunda via, alteração de titular, consulta de débitos, alteração de data de vencimento e endereço de entrega, informar falta de energia, cadastro de conta por e-mail e débito automático, solicitar religação e muito mais. A mesma lista de serviços, que inclui também consulta de histórico de consumo, pode ser acessada pela agência virtual (<https://portalhome.eneldistribuicaosp.com.br>).

Pelo celular, via mensagem SMS, é possível solicitar informações sobre falta de energia, efetuar pedido de religação, consultar informações sobre débitos e solicitar segunda via da conta de energia. Basta enviar um SMS gratuito para o número 27373 com a palavra LUZ quando faltar energia, CONTA para segunda via, SALDO para consultar débitos e RELIGAÇÃO para religação de energia, seguida do nº da instalação (disponível no campo superior da conta de energia).

Além disso, os clientes podem entrar em contato com a companhia pelas redes sociais – Facebook (facebook.com/enelclientesbr) e Twitter (@enelclientesbr) ou ainda pela Central de Atendimento (0800 72 72 120).

Sobre os serviços que até então eram realizados apenas nas lojas, como solicitação de nova ligação, a Enel está trabalhando para oferecer um novo canal exclusivo e não presencial aos clientes, via whatsapp. A previsão é que esteja disponível a partir do próximo dia 23, por meio do número (11) 97488-5528.

Também no intuito de orientar os clientes a evitarem aglomerações de pessoas, a Enel reforça que o pagamento das contas pode ser feito pelo Internet Banking e ainda sugere que os clientes coloquem as contas em débito automático, para maior comodidade. Adicionalmente, para clientes que tem débito acima de 60 dias e estão sem fornecimento, o pagamento pode ser feito por cartão de crédito.

A Enel reforça que a operação de suas distribuidoras segue ocorrendo normalmente, com medidas adicionais de proteção para os funcionários que precisam continuar trabalhando para manter o serviço da companhia, que é essencial para a população.

Sobre a Enel Distribuição São Paulo

A Enel Distribuição São Paulo é uma empresa da multinacional de energia Enel. A companhia é a maior distribuidora do país em número de clientes e atende 7,2 milhões de unidades consumidoras em 24 municípios da região metropolitana de São Paulo, incluindo a capital paulista, um dos principais centros econômico-financeiros do Brasil e do mundo. A estratégia de atuação da Enel é baseada no seu Plano de Sustentabilidade e nos compromissos assumidos com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da ONU.