



—
PRESS
RELEASE

Media Relations

T +55 11 3330-3815
T +55 11 3330-3823
M +55 11 99617-9265
imprensasp@enel.com

www.enel.com.br

Enel Brasil registra aumento de cerca de 14% na adesão ao atendimento digital

- Resultado foi ampliado na quarentena

São Paulo, 26 de maio de 2020 – A Enel Brasil, maior empresa privada de distribuição de energia no país, registrou aumento de cerca de 14% na participação do atendimento digital, desde o início da quarentena. Os clientes de São Paulo foram os que mais utilizaram esse tipo de atendimento, seguidos pelos consumidores de Goiás, Rio de Janeiro e Ceará, consecutivamente.

O recebimento da fatura digital, por exemplo, aumentou em mais de 190% a adesão diária, se comparado com o período anterior a março deste ano. Se considerar apenas a área de concessão de São Paulo, esse número salta para 270%, chegando a quase dois mil pedidos de adesão à fatura por e-mail.

O número de downloads do aplicativo das distribuidoras também aumentou em 480% se comparado com a média diária de antes da pandemia. Pelo aplicativo, é possível informar falta de energia, solicitar 2ª via da fatura, trocar a titularidade da conta, dentre outros serviços.

De acordo com Danusa Correa, Responsável pela Experiência do Cliente da Enel Brasil, o aumento da procura pelo atendimento digital se deveu à quarentena imposta pelo Coronavírus, aliada aos investimentos em melhoria e divulgação dos canais digitais da Enel. “Acreditamos que, mesmo após o término desse período, a relação cliente-empresa permanecerá fortemente no atendimento digital. Os clientes continuarão a usar os canais digitais, porque já estarão mais acostumados com os novos meios, que trazem mais agilidade e conforto aos nossos consumidores”, explica.

Sobre a Enel Brasil

A Enel, maior grupo privado de energia do Brasil, atua no país com geração, distribuição e transmissão de energia. Em distribuição, a Enel atende mais de 17 milhões de clientes em São Paulo, no Ceará, no Rio de Janeiro e em Goiás. No setor de geração, a Enel Green Power é um dos líderes em geração de energia solar e eólica. A Enel também opera duas linhas de transmissão no Brasil, conectando o país à Argentina e atua com novas soluções em energia como recarga para veículos elétricos por meio da Enel X.