



NOTA DE PRENSA

ENEL: TODO LO QUE DEBES SABER DE TU SERVICIO DE ELECTRICIDAD EN ESTA SEGUNDA CUARENTENA

- *Enel mantendrá abiertos centros de servicio, pero pide a sus clientes optar por los canales digitales como www.enel.pe y el WhatsApp 939 605 111.*
- *Continuará la lectura de medidores, clave para la facturación de consumos reales de los usuarios, y la entrega de recibos. También pueden afiliarse al recibo digital en la página web.*
- *Enel exhorta a sus clientes a usar la electricidad de forma eficiente en este periodo.*

Lima, 30 de enero de 2021. Ante el próximo inicio de una segunda cuarentena dispuesta por el Gobierno, Enel Distribución Perú informa que mantendrá activos sus canales de atención al cliente. Los centros de servicio seguirán abiertos con estrictas medidas de bioseguridad y horarios más acotados. Sin embargo, Enel hace un llamado a sus clientes para que privilegien el uso de los canales digitales, como el WhatsApp 939 605 111 y www.enel.pe, los cuales serán reforzados en esta coyuntura.

Enel recordó a sus clientes que pueden hacer sus consultas, pagos, solicitudes de nuevos suministros, reclamos y otros trámites en www.enel.pe, donde existe un chat de atención, en el inbox de Facebook y Twitter, en el Whatsapp 939 605 111, el Fonocliente 517-1717, y en la APP móvil de Enel. Es importante optar por estos medios para mantenernos seguros en casa y mitigar los contagios.

Las personas que por diferentes motivos no puedan usar los canales no presenciales, podrán acudir a los centros de servicio de Enel. La empresa ha dispuesto rigurosas medidas de bioseguridad, como protocolos de ingreso y distanciamiento, así como la habilitación de orientadores digitales que ayudarán con sus trámites a los clientes que permanecen en espera. Los centros de servicio de Lima mantendrán su horario regular de apertura, pero cerrarán a las 4:00 p.m. y no abrirán los domingos. Mientras que los centros de servicio ubicados en Huacho, Huaral y Barranca cerrarán a las 3:00 p.m. de lunes a viernes, los sábados a la 1:00 p.m. y no abrirán los domingos.

Lectura de medidores

Enel confirmó que mantendrá la lectura de medidores en este periodo, actividad fundamental para realizar la facturación del consumo de electricidad realizado por los clientes. Así, queda descartada la facturación a promedio generalizada que dispuso el Gobierno para la primera cuarentena. Cabe añadir que aquellos clientes con medidores internos o que no puedan ser revisados por el equipo de lecturistas, podrán enviar una fotografía de su medidor al WhatsApp de Enel 939 605 111.

Cortes programados

Enel explicó que deberá realizar los cortes preventivos de mantenimiento planeados en este periodo, puesto que son vitales para mantener la red en estado óptimo, sobre todo ahora que las personas estarán en casa usando más electricidad. Esta medida evitará que las redes se sobrecarguen y el servicio funcione correctamente en esta etapa. Asimismo, el equipo de emergencia seguirá atendiendo las fallas imprevistas en nuestra zona de concesión.

Finalmente, Enel Distribución Perú exhortó a sus clientes a hacer un uso eficiente de la electricidad en casa, [manteniendo en buen estado sus conexiones y evitando sobrecargarlas](#). Enel está comprometida



Para información adicional, comunicarse con la Oficina de Prensa de Enel Perú:
Henry Canales, henry.canales@enel.com T +51 965 948 823
Isabel Martell, isabel.martell@enel.com T +51 938 480 924
Síguenos también en Twitter como [@EnelPeru](https://twitter.com/EnelPeru)



en seguir brindando un servicio de calidad a sus clientes, bajo estrictas medidas de seguridad y contribuyendo a las disposiciones gubernamentales para contener los contagios.



Para información adicional, comunicarse con la Oficina de Prensa de Enel Perú:
Henry Canales, henry.canales@enel.com T +51 965 948 823
Isabel Martell, isabel.martell@enel.com T +51 938 480 924
Síguenos también en Twitter como [@EnelPeru](https://twitter.com/EnelPeru)