

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, whatsapp e call center*

Fortaleza, 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 Ceará 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 Enel Ceará, que pode ser baixado gratuitamente para iOS (<http://goo.gl/quLoH9>) e Android (<http://goo.gl/pjQpNS>), os clientes da distribuidora podem ter acesso a serviços como: pedido de segunda via, consulta de débitos, pedido de religação, informar falta de energia, cadastro em débito automático, solicitação de conta por e-mail, entre outros. A mesma lista de serviços, que inclui também consulta de histórico de consumo e muito mais, pode ser acessada pela agência virtual (www.enel.com.br).

Pelo celular, por mensagem tipo SMS, é possível solicitar informações sobre falta de energia, efetuar pedido de religação, consultar informações sobre débitos e solicitar código de barras da conta de energia. Basta enviar um SMS gratuito para o número 26816 seguindo a orientação abaixo:

- Em casos de falta de energia enviar: faltadeluz + tecla de espaço + n° do cliente
- Em casos de consulta de débitos enviar: debitos + tecla de espaço + n° do cliente
- Para códigos de barras: conta + tecla de espaço + n° do cliente
- Para religação de energia: religa + tecla de espaço + n° do cliente

Importante: O n° do cliente fica disponível na parte superior da conta de energia.

Os clientes da Enel também podem falar com a companhia por meio do WhatsApp, enviando um “Olá” para o número (21) 99601-9608. Com a atendente virtual Elena é possível solicitar 2º via de conta, consultar débitos e comunicar falta 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 28 50 196).

Sobre os serviços que até então eram realizados apenas nas lojas, como solicitação de nova ligação, os clientes poderão solicitá-los pela atendente virtual Elena, a partir da próxima semana.

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.

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.