

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*

Goiânia, 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 Goiás 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 Goiás, que pode ser baixado gratuitamente para iOS (<https://apple.co/2MyhjVr>) e Android (<http://bit.ly/2yVF6Nd>), os clientes da distribuidora podem ter acesso aos serviços de pedido de código de barras da segunda via das contas, atualização cadastral, autoleitura rural, ingresso de reclamações sobre falta de energia, além de consulta de débitos. Pelo site da companhia (www.enel.com.br), os clientes também podem acionar serviços como pedido de segunda via de conta, consulta de histórico de pagamentos, atualização de cadastro, autoleitura rural, pedido de ressarcimento por danos elétricos, solicitações de poda, reclamações sobre falta de energia, entre outros.

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](https://twitter.com/enelclientesbr)) ou ainda pela Central de Atendimento (0800 62 01 96).

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.