

Leticia, 16 de septiembre de 2020

COMUNICADO DE PRENSA ENAM GG-AMZ-5796-2020

Conscientes del impacto económico causado por el COVID-19, ENERGÍA PARA EL AMAZONAS - ENAM SA ESP atendiendo las directrices del Gobierno Nacional impartidos a través del artículo 1 del decreto 517 y decreto 798 de 2020, así como de las resoluciones CREG 118 y 152 de 2020, implementó alivios financieros para facilitar el pago del servicio público de energía eléctrica a los usuarios del servicio en el Departamento del Amazonas, con el fin de que los mismos continuaran recibiendo el servicio de energía en medio de la contingencia provocada por la pandemia, así:

- Usuarios residenciales estrato 1 y 2, ENAM SA ESP aplicó de manera automática la opción de pago diferido con una tasa de financiación del 0% y a un plazo de 36 meses, con un periodo de gracia para el pago de la primera cuota de 4 meses, después del vencimiento inicial de la factura.
- Usuarios residenciales estrato 3 y 4, ENAM SA ESP aplicó de manera automática la opción de pago diferido con una tasa de financiación del 0,77% incluido el periodo de gracia y a un plazo de 24 meses, con un periodo de gracia para el pago de la primera cuota de 4 meses, después del vencimiento inicial de la factura.
- Para los usuarios **no residenciales**, ENAM SA ESP dispuso de acuerdos de pago con cada suscriptor, acorde a las políticas de financiaron establecidas por la empresa, debiendo acercarse a la oficina de atención al cliente a suscribir dicho acuerdo.

Teniendo en cuenta lo anterior, nos permitimos informar que ENAM SA ESP retomará las actividades de suspensión del servicio de acuerdo a los plazos señalados en las facturas de cada periodo, por consiguiente y en aras de evitar la incomodidad que representa una Orden de Trabajo para la Suspensión del Servicio, invitamos a todos los usuarios a cumplir con las fechas registradas en las facturas de venta, fechas que son determinadas por ley y establecidas para todos los usuarios del servicio.

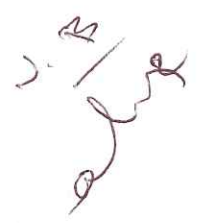
Estar al día con el pago de tu factura trae beneficios como evitar el pago de valores por concepto de Reconexiones del Servicio, evitar el pago de rubros por intereses moratorios, disponer del servicio de energía de forma continua y evitar el retiro de financiaciones que se tenga por otros conceptos.

Finalmente reiteramos que se encuentra habilitado el correo electrónico t1comercial@enam.com.co para que todos los usuarios que deseen puedan realizar sus peticiones, quejas y/o recursos relacionados con la prestación del servicio; para lo cual los invitamos a que señalen dentro de su petición el nombre completo, número de identificación, número de cuenta o matrícula, calidad en la que actúan, dirección de notificación y número de teléfono, a fin de poder dar trámite a dicha solicitud. El horario dispuesto en la oficina de atención al cliente para temas de atención de PQR será de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.; los días sábados se atenderá de 7:00 a.m. a 1:00 pm

Para mayor información consulta en la página www.enam.com.co.

Atentamente,

GERENCIA GENERAL



ENERGIA PARA EL AMAZONAS S.A. E.S.P.