



Medidas tomadas en la Atención al Cliente de Endesa ante la pandemia del COVID-19



endesa

Medidas tomadas en relación al COVID-19



Las principales medidas tomadas por Endesa **en relación a la atención al cliente** tras la publicación del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 son:

- Suspender** de forma temporal, en cumplimiento del RD, **la atención presencial a clientes** en oficinas comerciales y puntos de servicio.
 - Reforzar y limitar la atención comercial al **canal telefónico y online**.
 - Paralizar los cortes de **suministro** y bajas por impago de gas y electricidad a todos los clientes.
- Las medidas se aplican desde el 16 de marzo de 2020 mientras dure la aplicación del estado de alarma y no se publique otra normativa adicional al respecto.
- Todos los Canales cuentan con las medidas de seguridad sanitaria establecidas

Garantizar la continuidad y calidad de nuestros servicios, proteger la salud de los clientes y trabajadores para facilitar su conciliación son los objetivos de las medidas preventivas que Endesa ha adoptado para minimizar el riesgo de contagio del COVID-19

Canales de Atención de Endesa durante la emergencia sanitaria.



- ❑ Gestiones **Endesa Energía**:
 - ❑ Centro de Atención Telefónica: **800 760 909**
 - ❑ A través de la web www.endesa.com

- ❑ Gestiones **EnergíaXXI**:
 - ❑ Centro de Atención Telefónica: **800 760 333**
 - ❑ A través de la web www.energiaxxi.com

- ❑ Gestiones **Bono Social** (EnergíaXXI)
 - ❑ App ENERGIAXXI Bono Social (disponible en IOS y Android)
 - ❑ Email: bonosocial@energiaxxi.com

Información a Clientes



Para poder informar a los clientes de los cambios en la Atención Comercial producidos por causa de la pandemia de Coronavirus, Endesa:



Ha situado notas informativas en todas las Oficinas comerciales y puntos de servicio (ver anexo adjunto)



Ha reforzado la información a través del canal telefónico, página web y redes sociales.



Ha emitido notas de prensa para informar a través de medios de comunicación.

Anexo: Nota Informativa en Oficinas y Puntos de Servicio



Nota Informativa

Como medida preventiva ante la actual epidemia del COVID-19 y en base a las indicaciones del RD 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma, la atención presencial a clientes de Endesa en este local no se prestará temporalmente y hasta nueva orden

Para poder realizar sus gestiones con Endesa mientras dure este cierre podrá dirigirse a los siguientes canales de atención alternativos:

- Gestiones **Endesa Energía**:
 - Centro de Atención Telefónica: **800 760 909**
 - A través de la web www.endesa.com
- Gestiones **EnergíaXXI**:
 - Centro de Atención Telefónica: **800 760 333**
 - A través de la web www.energiaxxi.com

Para realizar cualquier gestión en relación al **BONO SOCIAL** con EnergíaXXI puede hacerlo también a través de las siguientes vías alternativas:

- App ENERGIAXXI Bono Social (disponible en IOS y Android)
- Email: bonosocial@energiaxxi.com

Lamentamos las molestias ocasionadas y esperamos poder volver a atenderle en este local a la mayor brevedad posible