**¿Qué es el servicio de videoatención?**

Es una nueva iniciativa de Endesa para **ayudar a los clientes a través de una video llamada** con uno de nuestros agentes.

Para resolver cualquier duda o gestión directamente **con la ayuda de un experto** que estará a su entera disposición. Es decir: como si el cliente fuera a una de nuestras oficinas, pero sin moverse de su casa.

**¿Cómo funciona la videoatención?**

El servicio de videoatención es simple y sencillo. Tras solicitar una cita, le enviaremos la fecha y la hora elegida para mantener su videollamada.

Además, le facilitaremos un enlace en el que tendrá que pinchar cuando llegue el día y la hora elegida. Nuestro agente se conectará y lo tendrá a su disposición.

**¿Cómo pedir una cita por videoatención?**

En nuestra [página de oficinas y puntos de servicio](https://www.endesa.com/content/endesa-com/es/te-ayudamos/oficinas-y-puntos-de-servicio) el cliente puede ver aquellos puntos que disponen de videoatención.

Solo tiene que hacer clic en **"Solicitar videoatención“,** seguir los pasos y elegir un horario y día. Recibirán un enlace con la sala en la que tendrá lugar su asistencia.

Cuando llegue el día y la hora elegida, al pinchar el enlace, estaremos esperándole.

**¿Qué se necesita?**

Para poder acceder a la videoatención, solamente es necesario:

* Disponer de dispositivo móvil, Tablet o PC con cámara, altavoces y micrófonos (o auriculares)
* Dar permisos a los navegadores de la cámara, altavoces y micrófonos.
* Si se conecta desde una Tablet o móvil, será necesario que se descargue la app Microsoft Teams

**Nuevo Servicio de Video Atención disponible para**:

Endesa Energía S.A.:

<https://www.endesa.com/es/te-ayudamos/oficinas-y-puntos-de-servicio/servicio-videoatencion>

Energía XXI Comercializadora de Referencia, S.L.U.:

<https://www.energiaxxi.com/servicio-videoatencion>

