

Fale com a gente:



Agência Virtual

www.enel.com.br



App

Enel Ceará



Envio de SMS - 2ª via de conta

Envie um SMS com a palavra CONTA + tecla espaço + N° cliente sem dígito para o número 26816



Call Center - 24h

0800 285 0196



Atendimento Lojas

Consulta de endereço disponível no site



Ouvidoria

0800 28 041 00

FLUXO DO SEU PEDIDO DE RESSARCIMENTO



1

Solicitação

O ingresso deve ocorrer em até 90 dias corridos após a data de dano



2

Análise da solicitação

Investigação da ocorrência



3

Vistoria

Após o ingresso da solicitação: 1 dia útil para refrigeradores e similares. 10 dias corridos para os demais equipamentos



4

Orçamentos

O cliente tem 90 dias corridos para entregar os orçamentos



5

Resposta

A Enel possui o prazo de até 15 dias corridos para a resposta final, excluindo deste tempo o prazo em que o processo ficou suspenso por pendências do cliente



6

Pagamento

O pagamento deve ocorrer em até 20 dias corridos após o prazo de resposta

Como devem ser os orçamentos

Os orçamentos apresentados devem ser em nome do titular da conta e devem conter as informações abaixo:

Nome, endereço, telefone e CNPJ da empresa

Descrição do equipamento (tipo, marca, modelo e nº de série), defeito constatado, peças danificadas e valores de conserto

LAUDO TÉCNICO/ORÇAMENTO
CEARÁ, 01 DE JANEIRO DE 2019

1 **EMPRESA**
NOME, ENDEREÇO E CNPJ: 11.111.111.0001-11

Conforme solicitação do (Nome do solicitante), residente na Rua de sua moradia. Número 10 - Bairro - Fortaleza/CE, com telefone 1111-1111. Segue orçamento do seguinte equipamento:

DADOS DO EQUIPAMENTO
TV 32" LED 110V. COR PRETA
MARCA: NOME DA MARCA
MODELO: XYL0946300
NÚMERO DE SÉRIE: UN32J548

LAUDO
Componentes danificados por sobrecarga de energia:
Peça 1 e Peça 2.

ORÇAMENTO

Peça 1	R\$ 60,00
Peça 2	R\$ 20,00
Mão de obra	R\$ 20,00
Total	R\$ 100,00

2

3 Nome do técnico responsável
XX/XX/XX

4 NOME DA EMPRESA
CNPJ: 11.111.0001-81
ENDEREÇO: RUA SEM NOME
NÚMERO X,
CEP 0000 000.

Nome, data e assinatura do técnico responsável

Nome, CNPJ, endereço, CEP, cidade e carimbo da empresa

RESSARCIMENTO ENEL

Para casos de danos elétricos a equipamentos

SEUS EQUIPAMENTOS SOFRERAM DANOS ELÉTRICOS?

Saiba como solicitar seu ressarcimento



Seja qual for a sua energia, a Enel tem uma solução para você. What's your power?



Ressarcimento - Processo detalhado

Saiba como solicitar seu pedido de ressarcimento por danos elétricos.



1 SOLICITAÇÃO

Você pode solicitar a indenização por danos elétricos em nosso site: www.enel.com.br, pelo telefone 0800 285 0196 ou em nossas lojas de atendimento.

O seu prazo para solicitação é de 90 dias corridos após a provável data de ocorrência do dano elétrico no equipamento. Caso a solicitação seja aberta após os 90 dias da provável data de ocorrência, a solicitação será indeferida.



Atenção

Opte por receber a resposta da sua solicitação por e-mail, é mais rápido e seguro.

Devem ser fornecidos os seguintes dados:

- Número da Unidade Consumidora/Instalação
- Informações que demonstrem que o cliente é o titular da unidade consumidora ou seu representante legal
- RG e CPF do titular da conta de energia
- Dados de contato (telefone e e-mail)
- Dados da ocorrência (data e horário prováveis)
- Dados do equipamento (tipo, marca e modelo)
- Descrição do ocorrido

Não são contemplados solicitações por danos morais, lucros cessantes ou danos emergentes*, caso de decisão judicial transitada em julgado e para unidades consumidoras em média tensão, conforme resolução normativa N° 414/2010 ANEEL.

Dano emergente: Lesão concreta que afeta o patrimônio do consumidor, consistente na perda ou deterioração, total ou parcial, de bens materiais que lhe pertencem em razão de perturbação do sistema elétrico;

Empresa especializada: Empresas devidamente registradas no CNPJ na atividade de reparação do equipamento danificado.

Acondicionante: Equipamentos de refrigeração de alimentos ou remédios. Ex.: Refrigerador.

Indeferido: Negado.



Ocorrência localizada

2 ANÁLISE DA SOLICITAÇÃO



Ocorrência não localizada

Sua solicitação é indeferida e você receberá uma resposta em até 15 dias corridos.

3 VISTORIA



A vistoria no local da ocorrência é uma etapa opcional da distribuidora, podendo ou não ser executada. Em caso de vistoria, a Enel entrará em contato para informar a data e o turno da realização. O prazo máximo para a execução é de até 10 (dez) dias corridos após o ingresso da sua solicitação. Caso seu equipamento seja acondicionado de alimentos ou remédios, não haverá o agendamento e o prazo é de 1 (um) dia útil após o ingresso da sua solicitação.



Atenção

Os equipamentos não podem ser removidos do local da ocorrência nem reparados até o fim do prazo da vistoria.

5 RESPOSTA



A Enel possui o prazo de até 15 dias corridos para a resposta final a partir da data da solicitação de ressarcimento, excluindo deste tempo o prazo em que o processo ficou suspenso por pendências do cliente.

6 PAGAMENTO



Caso o processo seja aprovado, o ressarcimento será disponibilizado em até 20 dias corridos, contados a partir da data da resposta de sua solicitação e será efetuado em nome do titular da conta de energia.

Obs.: Caso o cliente possua débitos vencidos junto à Enel, o valor do ressarcimento poderá ser utilizado para quitação.

4 ORÇAMENTOS



A Enel poderá solicitar até 02 orçamentos de reparo para cada equipamento danificado.

Após receber a comunicação com pedido do orçamento, você terá o prazo de até 90 dias corridos para apresentar a documentação. Durante a pendência por parte do cliente, a contagem do tempo da sua solicitação será suspensa.

ANÁLISE DE ORÇAMENTO



Caso os orçamentos e os documentos apresentados não atendam aos requisitos, será reenviada uma comunicação reforçando os itens obrigatórios para análise.

Atenção:

A Enel poderá solicitar o recolhimento do equipamento ou das peças danificadas. Portanto, os equipamentos não podem ser descartados até receber a resposta da sua solicitação.