

Fale com a gente:



Agência Virtual
www.enel.com.br



App
Enel Rio



Envio de SMS - 2ª via de conta
Envie um SMS com a palavra
CONTA + tecla espaço + N° cliente sem
dígito para o número 27389



Call Center - 24h
0800 2800 120



Atendimento Lojas
Consulta de endereço
disponível no site



Ouvidoria
0800 00 120 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 n° de série), defeito constatado, peças danificadas e valores de conserto

LAUDO TÉCNICO/ORÇAMENTO
RIO DE JANEIRO, 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 - Niterói/RJ, 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 |

Nome do técnico responsável
xxxxxxxx

2

4

NOME DA EMPRESA
CNPJ: 11.111.0001-11
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 nossa central de atendimento, através do telefone 0800 2800 120 ou em nossas lojas de atendimento.

O seu prazo para realizar a solicitação é de até 90 dias corridos após a data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento. Caso o pedido de indenização seja aberto após o prazo mencionado, 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.

2

ANÁLISE DA SOLICITAÇÃO



Ocorrência localizada na data informada



Ocorrência não localizada na data informada

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

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.

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 acondicionante de alimentos ou remédios, o prazo é de 1 (um) dia útil após o ingresso de 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 comunicar o resultado do seu pedido, a contar da data de execução da vistoria ou, na ausência desta, a partir da data de solicitação do ressarcimento, excluindo deste prazo o tempo em que o processo ficou suspenso por pendências do cliente.

4

ORÇAMENTOS



A Enel poderá solicitar até 02 orçamentos de reparo para cada equipamento danificado, sem que isso represente compromisso em ressarcir.

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.