

Solicitou um ressarcimento por danos elétricos?

Entenda cada etapa da sua solicitação.



1ª Etapa



SOLICITAÇÃO DE
RESSARCIMENTO

Solicitação de ressarcimento ingressada em um dos nossos canais de atendimento.



2ª Etapa *



ANÁLISE DA
OCORRÊNCIA

De acordo com a data e o horário informados, verificaremos, em nossos sistemas, se houve ocorrência na rede.

O prazo total regulado é de 15 dias para as solicitações em que a ocorrência seja de até 90 dias e de até 30 dias para as ocorrências de até 5 anos.

3ª Etapa *



VISTORIA TÉCNICA

Pode ser necessário realizar uma vistoria técnica em sua Unidade Consumidora para verificar as condições do equipamento.

O prazo regulado da vistoria é de até 10 dias corridos, para equipamentos não acondicionantes e de 1 dia para equipamentos acondicionantes (geladeiras, freezers, etc).

4ª Etapa *



ENVIO DE
LAUDO/ORÇAMENTO

A Enel solicitará dois orçamentos/laudos de reparo, nota fiscal ou documento que comprove a aquisição e/ou nota fiscal de conserto.

Atenção: siga as instruções enviadas a você nesta etapa, para evitar pendências.

O prazo regulado para envio dos documentos pelo cliente é de até 90 dias.

5ª Etapa



RESULTADO DA
SOLICITAÇÃO

Concluídas as etapas anteriores, é hora do resultado. **Se o resultado for positivo, informaremos o valor**

O prazo de 15 ou 30 dias para resposta final deve considerar, além da etapa 2, as etapas 4 e 5 sempre que houver movimentações por parte da Enel, desconsiderando o tempo em que existir a pendência do cliente até que ele apresente a documentação solicitada.

6ª Etapa



PAGAMENTO

Após confirmar a forma de pagamento, você será informado sobre a data da compensação.

O Ressarcimento será realizado em até 20 dias, contados a partir da data da resposta de sua solicitação. O crédito será efetuado em nome do titular da unidade consumidora no período do dano mencionado no processo

*Etapas passíveis de indeferimento do pedido