

Fale com a gente:



Agência Virtual
www.enel.com.br



App
Enel São Paulo



Call Center 24h
0800 72 72 120 (comercial)
0800 72 72 196 (emergencial)



WhatsApp
(21) 99601-9608



Atendimento Lojas
Consulta de endereço
disponível no site



Ouvidoria
0800 72 73 110

Com a Enel, você pode escolher
um amanhã melhor.

OPEN POWER
FOR A BRIGHTER
FUTURE.

enel

Fluxo do seu pedido de ressarcimento



1

Solicitação

O ingresso deve ocorrer em até 5 anos 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.

*Sendo opcional essa etapa pela concessionária.

4



Orçamentos/Laudos

O cliente tem 90 dias corridos para entregar os orçamentos/laudos e documentos complementares como nota fiscal quando solicitado.

5



Resposta

A Enel possui o prazo de até 15 dias corridos (para ingressos feitos em até 90 dias da data do dano) e 30 dias corridos (para ingressos feitos após 90 dias da data do dano).

6



Pagamento

O pagamento deve ocorrer em até 20 dias após o prazo da resposta.

Como devem ser os orçamentos/laudos?

Os orçamentos/laudos apresentados devem ser em nome do titular no período do dano informado em seu processo e devem conter as informações abaixo:

Nome, endereço, telefone e CNPJ da empresa ou CPF do técnico com certificação profissional.

Descrição do equipamento (tipo, marca, modelo e n° de série), defeito constatado, peças danificadas e valores de conserto com os valores discriminados de peças/componentes e mão de obra separados.

LAUDO TÉCNICO/ORÇAMENTO
SÃO PAULO, 01 DE JANEIRO DE 2019

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 - São Paulo/SP, 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: XXXXXXX

Nome da empresa: CNPJ 11.111.0001-11
Endereço: Rua Sem Nome, Número 1, CEP 0000-000

Nome, data e assinatura do técnico responsável.

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

O CNPJ deve ser do ramo de atividade de reparo de equipamentos elétricos/eletrônicos e se encontrar com situação cadastral ativa.

Em casos de equipamentos de perda total, o equipamento pode ser retirado pela companhia.

enel

Seus equipamentos sofreram danos elétricos?

Saiba como solicitar
seu ressarcimento.



Ressarcimento – Processo detalhado

Saiba como solicitar seu pedido de ressarcimento por danos elétricos, tendo a praticidade de fazer a abertura através dos nossos canais digitais.



1 Solicitação

Você pode solicitar a indenização por danos elétricos em nosso app Enel São Paulo, site www.enel.com.br, pelo telefone 0800 72 72 120 ou em nossas lojas de atendimento.

O seu prazo para solicitação é de 5 anos após a provável data de ocorrência do dano elétrico no equipamento. Caso a solicitação seja aberta após os 5 anos da provável data de ocorrência, a solicitação pode ser 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, modelo e número de série);
- Descrição do ocorrido.

Não são contempladas solicitações por danos morais, lucros cessantes ou danos emergentes*, caso de decisão judicial transitada ou julgada e para unidades consumidoras em média tensão, conforme resolução normativa N°1000/2021.

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 com CNPJ na atividade de reparação do equipamento danificado;

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

Indeferido: Negado.



Mantenha sempre os dados cadastrais atualizados, pois a qualquer momento você pode ser acionado para entrega de documentação adicional.