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
(11) 94053-9491

Atendimento Lojas
Consulta de endereço disponível no site

Ouvidoria
0800 72 73 110

Envio de SMS – 2ª via de conta
Envie um SMS com a palavra CONTA seguida do número de CPF ou instalação para o número 27373

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 nº 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
XX/XX/XX

NOME DA EMPRESA
CNPJ:11.111/0001-91
ENDEREÇO: RUA SEM NOME, NÚMERO X,
CEP 0000-000

1 2 3 4

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 julgado 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.

2 Análise da solicitação

Ocorrência localizada

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 execução é de até 10 (dez) dias corridos após o ingresso da sua solicitação. Caso seu equipamento seja acondicionante 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 podem ser reparados antes do prazo de inspeção, porém na data agendada devem estar no local para análise de nossas equipes.

4 Orçamentos/Laudos

A Enel poderá solicitar até 2 orçamentos/laudos de reparo, nota fiscal ou documento que comprove a aquisição do equipamento (casos ingressados com mais 90 dias do dano) e nota fiscal de conserto (quando for feito antes da solicitação).

Análise de Orçamentos/Laudos

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

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.

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

5 Resposta

A Enel possui o prazo de até 15 dias corridos (para ingressos feitos até 90 dias da data do dano) e 30 dias corridos (para ingressos feitos após 90 dias da data do dano) para a resposta final a partir da data de vistoria ou, na ausência desta, a partir da data da solicitação de ressarcimento, excluindo deste tempo o prazo em que o processo ficou suspenso por pendências do cliente.

Atenção

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

Ocorrência não localizada

Sua solicitação foi indeferida e você receberá uma resposta referente a ela em até 15 dias corridos (para ingressos feitos até 90 dias da data do dano) e 30 dias corridos (para ingressos feitos após 90 dias da data do dano).

6 Pagamento

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 instalação no período do dano mencionado no processo.

Obs: Caso o cliente possua débitos junto à Enel, o valor do ressarcimento poderá ser utilizado para quitação, exceto quando se tratar de equipamentos de acondicionantes de alimentos como geladeiras, freezer, entre outros.