Fale com a gente:

Agência Virtual
www.eneldistribuicaosp.com.br

App
Enel São Paulo

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

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

Atendimento Lojas
Consulta de endereço disponível no site

Ouvidoria
0800 72 73 110

FATD -147 versão C 13/11/2019

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
SÃO PAULO, 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 - 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

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?

PA084 20 FOLDER PID SP [40X21CM 4X4 20201118 FIM].indd 1:4
18/11/2020 17:03

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 App, pelo telefone 0800 72 72 120 ou em nossas lojas de atendimento presencial através dos totens 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 Nº 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 não localizada
Sua solicitação é indeferida e você receberá uma resposta em até 15 dias corridos.

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

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.

5 RESPOSTA

A Enel possui o prazo de até 15 dias corridos para a resposta final a partir da data da 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.

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.