

1.

¿QUÉ ES UN DAÑO?

Un daño eléctrico es **cualquier desperfecto** que esté relacionado con cortes o fluctuaciones del servicio eléctrico.

2.

¿QUÉ DAÑOS CUBRE ENEL?

Daños a **electrodomésticos o semovientes**, originados en la infraestructura eléctrica, postes y transformadores.

3.

¿QUÉ DAÑOS NO CUBRE ENEL?

Los **originados por** la afectación de la infraestructura eléctrica por animales, lluvias y/o eventos atmosféricos, así como a causa de un tercero (no vinculado a Enel). Por otro lado, variaciones de tensión dentro del límite regulatorio (más o menos 10% de la tensión nominal) y cuando no se tiene registro de eventos en el Sistema de Transmisión Local.

4.

¿QUÉ DEBO HACER SI TENGO UN DAÑO?

Si consideras que tu reclamación aplica, **puedes radicar tu solicitud** a través de nuestro formulario de solicitudes, ten presente adjuntar todos los documentos necesarios. <https://www.enel.com.co/es/personas/radicaciones.html>

5.

¿QUÉ DOCUMENTOS DEBO TENER PARA HACER UNA RECLAMACIÓN POR DAÑOS?

- Número de cuenta.
- Datos del reclamante
 - Nombre
 - Documento de identidad
 - Email
 - Teléfono
- Fecha de los hechos
 - Día-mes-año-hora
 - Números de reporte (si se tiene).
- Dirección completa del lugar donde se presentaron los hechos.
- Tipo de daño.
 - Indicando daños y cuantía de reclamación, si son electrodomésticos, las características del equipo y sus referencias, si es un semoviente*, indicar (Raza, edad, peso y valor estimado)
- Descripción de la afectación

* En caso de ser reclamante de un semoviente debe demostrar propiedad de este.



6.

¿QUÉ PASA LUEGO DE LA RADICACIÓN?

Enel te dará una **respuesta por escrito**, que puede ser, la reposición del daño, la reparación del daño o que no accede a tu reclamación.

Ten en cuenta que en la reposición del artículo se tiene en cuenta la calidad, antigüedad y condiciones generales del bien mueble para tasar su valor final.

Si tienes dudas puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales

- Chat de atención: <https://www.enel.com.co/co/es/empresas/chat-de-atencion.html>
- Asistente Virtual Elena: 316 890 6003

enel