



1 ¿QUÉ ES UN DAÑO?

Se considera como daño eléctrico cualquier desperfecto que esté relacionado con cortes o fluctuaciones del servicio eléctrico.



2 ¿QUÉ DAÑOS CUBRE ENEL?

Daños originados en la infraestructura eléctrica, postes, transformadores.



3 ¿QUÉ DAÑOS NO CUBRE ENEL?

Daños originados por afectación en la infraestructura eléctrica por animales, lluvias, vientos y/o eventos atmosféricos. Así como, impacto que se puedan generar a la infraestructura eléctrica a causa de un tercero (no vinculado a Enel). Por otro lado, variación de tensión dentro del límite regulatorio. (más o menos 10% de la tensión nominal) y cuando no se tiene registros de eventos en el Sistema de Transmisión Local.



4 ¿QUÉ DEBO HACER SI TENGO UN DAÑO?

Primero valida el paso anterior; si consideras que la reclamación aplica, puedes radicar tu solicitud en uno de nuestros canales de atención (correo de servicio al cliente, chat empresarial y videollamada), ten presentes adjuntar todos los documentos necesarios.



5 ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO TENER PREPARADA PARA REALIZAR UNA RECLAMACIÓN POR DAÑOS?

- Número de cuenta y/o NIU – número de identificación único
- Centro de distribución.
- Nombre completo de quien reclama.
- Documento de identidad.
- Teléfonos.
- Correo electrónico.
- Fecha de los hechos (*día-mes-año-hora*) y números de reporte (*si se tienen*)*.
- Dirección completa del lugar donde se presentaron los hechos.
- Tipo de daño.
- Descripción de los hechos, daños y cuantía de reclamación, en cada uno de los eventos reportados (en caso de tener más de uno)



6 ¿QUÉ PASA CUANDO ENEL RECIBE MI RECLAMACIÓN?

Una vez recibimos tu reclamación, esta debe ser evaluada por nuestro equipo técnico, con el fin de determinar si ocurrió un evento de responsabilidad de Enel que cubra el daño reportado. En caso de que sea así, nos comunicaremos contigo para solicitar documentación adicional para iniciar el proceso de resarcimiento.



7 ¿CÓMO ME RESPONDE ENEL?

Enel te dará una respuesta 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.



Contáctanos también en nuestros canales digitales:



Chat de atención:
De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.



Vídeo llamada:
De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m.



Correo electrónico:
servicioalcliente.empresarial@enel.com