

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 en equipos industriales** originadas por falta de mantenimiento a los activos de Enel (degradación de material) redes, postes, transformadores y maniobras no informadas a la comunidad.

3

### ¿QUE 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 y/o NIU.
- Centro de distribución.
- 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.
- Descripción de los hechos -----
  - daños y cuantía de reclamación.
- Soportes que demuestren que está autorizado para reclamar en nombre de la empresa en cuestión.



### ¿QUÉ PASA LUEGO DE LA RADICACIÓN?

6

**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.

**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.

**Si tienes dudas puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales:**

- Chat de atención: <https://www.enel.com.co/es/empresas/chat-de-atencion.html>
- Asistente virtual Eliana: 316 890 8003
- Correo electrónico: [Servicioalcliente.empresarial@enel.com](mailto:Servicioalcliente.empresarial@enel.com)

