

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?

Fallas originadas por falta de mantenimiento a los activos (degradación de material), redes, postes, transformadores y maniobras no informadas a la comunidad.

3. ¿QUÉ NO CUBRE ENEL?

- Afectación de redes por animales.
- Afectación por eventos atmosféricos.
- Impacto a las redes por un tercero (no vinculado con Enel).

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 (centros de servicio, página web, etc), ten presente adjuntar todos los documentos necesarios.

5. ¿CUÁLES DOCUMENTOS DEBO TENER LISTOS PARA HACER UNA RECLAMACIÓN POR DAÑOS?

1. Número de cuenta.
2. Datos del reclamante (nombre, documento de identidad, email y teléfono)
3. Fecha de los hechos (día-mes-año-hora) y números de reporte (si se tiene).
4. Dirección completa del lugar donde se presentaron los hechos.
5. Tipo de daño.
6. Descripción de la afectación 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)

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



6. ¿QUE RESPUESTA PUEDO ESPERAR DE ENEL?

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.

Contáctanos a través de nuestro Formulario Web



<https://www.enel.com.co/es/personas/formulario-de-solicitudes.html>