



0176586/2025
27/03/2025

Olá, Mauro Sergio dos Santos.

Assunto: TNF 0176586/2025 Protocolo Enel 384350390.

Em atenção à manifestação vinculada à instalação nº 62239899.

Encaminhamos os pontos apresentados em sua manifestação diretamente ao setor responsável para análise, com base na solicitação mencionada.

Para darmos continuidade ao processo de indenização, é necessário que o consumidor apresente os **laudos técnicos dos equipamentos pleiteados** dentro do prazo de **90 dias**, contados a partir da data de recepção da comunicação de pendência.

Ressaltamos que a exigência de **dois laudos técnicos e/ou orçamentos** pela distribuidora está regulamentada pela **Resolução 1000/2021 da ANEEL**, conforme o **Artigo 616**:

"A distribuidora pode solicitar ao consumidor, no máximo, dois laudos e orçamentos de oficina não credenciada, ou um laudo e orçamento de oficina credenciada, sem que isso represente compromisso em ressarcir (...)."

Caso tenha qualquer dúvida ou necessite de mais informações, você pode entrar em contato diretamente pelo **WhatsApp no número (11) 94513-0276**. Nossa equipe está à disposição para auxiliá-lo(a) em todas as etapas do processo.

Reafirmamos nosso compromisso em aprimorar continuamente a qualidade dos serviços prestados, e todos os esforços estão sendo feitos para garantir a satisfação de nossos clientes. Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais.

Desejamos um excelente dia e disponibilizamos os seguintes canais de atendimento para eventuais dúvidas:

- WhatsApp: (11) 94513-0276
- Central de Teleatendimento da Ouvidoria: 0800 72 73 110
- Site: Enel São Paulo
- Aplicativo Enel SP (Android e iOS)
- Assistente Virtual Elena (WhatsApp) 021 99601-9608
- Central de Atendimento 0800 72 72 120 (disponível 24h)
- WhatsApp de loja: (11) 94053-9491 (dias úteis, das 8h às 16h)
- Atendimento presencial em uma de nossas lojas.

Atenciosamente,
Maria
Ouvidoria Enel Distribuição São Paulo