



Serviços

Confira abaixo todos os serviços que a Enel disponibiliza para você, e as opções para solicitá-los.

1 - Verificação de Medição (Aferição)

Descrição - É uma solicitação para verificar se as eventuais variações do medidor estão dentro dos limites percentuais admissíveis pelo órgão regulador (Instituto Nacional de Pesos e Medida - INPM).

Quem Pode Solicitar - Titular da conta ou seu representante legal (Constituído por meio de procuração, com firma reconhecida).

Onde Solicitar - Facebook, Twitter, Call Center (0800 285 0196) e Lojas de Atendimento.

Documentação Necessária:

Pessoa Física

- Titular da Conta: CPF ou RG e na ausência deste outro documento de identificação oficial com foto
- Representante Legal: CPF ou RG e Procuração (com firma reconhecida)

Pessoa Jurídica

SÓCIO:

- Contrato social ou último aditivo;
- Nº CNPJ;
- CPF e RG ou outro documento de identificação oficial com foto.

CONDOMÍNIO:

- Convenção do Condomínio;
- Ata de nomeação do síndico;
- CPF e RG ou outro documento de identificação oficial com foto (síndico).

Representante Legal

- Contrato Social;
- Nº CNPJ;
- Procuração (concedida por um dos sócios, com firma reconhecida);
- CPF;
- RG ou outro documento de identificação oficial com foto.

IMPORTANTE: Todos os documentos deverão ser enviados por fax para o número informado pelo atendente, obrigatoriamente, com a indicação do número do cliente para localização no sistema, nos casos de atendimento realizado pelo Call Center.

Prazo para Atendimento : Aferição de Medidor - 30 dias corridos

Taxas:

Importante: a cobrança será realizada quando não for encontrado anormalidade no medidor da unidade consumidora, conforme Art. 102 da Resolução Normativa ANEEL nº 414/10.

A cobrança será realizada com base no tipo de medidor: Monofásico: R\$ 7,33

Bifásico: R\$ 12,20

Trifásico: R\$ 16,27

2 - Agendamento de atendimento em loja com hora marcada



Descrição - Agendamento para atendimento por hora marcada nas Lojas de Atendimento.

Onde Solicitar - Site Enel, Facebook, Twitter, Call Center e Lojas de Atendimento.

Quem Pode Solicitar - A solicitação pode ser feita por Titular da conta, seu representante legal ou terceiros. Tolerância de 15 minutos para realização do atendimento, após o prazo, o agendamento será cancelado. O serviço de agendamento "Hora Marcada" está disponível para as Lojas de Fortaleza (Aldeota, Carlito Pamplona, Centro, Conjunto Ceará, José Walter e Parangaba), Caucaia, Iguatú, Juazeiro do Norte, Maracanaú e Quixadá.

Prazo para atendimento - De acordo com a data e horário de preferência do cliente e a disponibilidade de atendimento da Loja solicitada.

Horários disponíveis para o agendamento - De segunda à sexta-feira de 08h00min às 17h00min, os agendamentos são marcados sempre de 15 em 15 minutos.

Taxas e Custos do Serviço - Este serviço não possui cobrança de taxa para o cliente.
Como solicitar: Facebook, Twitter, Lojas de atendimento.

3 - Alteração da Data de Vencimento

Descrição - Serviço disponibilizado para que o cliente possa escolher a melhor data para pagamento das suas faturas, obedecendo às alternativas oferecidas pela empresa.

Onde Solicitar - Site Enel (Agência Virtual), Facebook, Twitter, Call Center e Lojas de Atendimento.

Quem Pode Solicitar - Titular ou seu Representante Legal. São disponibilizados 6 (seis) datas fixas de vencimento da fatura.

Documentação Necessária

Pessoa Física: Titular da Conta: CPF ou RG e na ausência deste outro documento de identificação oficial com foto - Representante Legal: CPF ou RG e Procuração (com firma reconhecida)

Pessoa Jurídica: Sócio-Contrato social ou último aditivo; - Nº CNPJ; - CPF e RG ou outro documento de identificação oficial com foto. CONDOMÍNIO: - Convenção do Condomínio; - Ata de nomeação do síndico; - CPF e RG ou outro documento de identificação oficial com foto (síndico).

Representante Legal: - Contrato Social - Nº CNPJ -Procuração (concedida por um dos sócios, com firma reconhecida) - CPF - RG ou outro documento de identificação oficial com foto.

Prazo para atendimento - A alteração é realizada de imediato. A próxima fatura terá a data de vencimento escolhida pelo cliente, porém, caso na data da modificação a conta do cliente estiver "em processo de faturamento", a fatura com a data de vencimento modificada só virá na conta subsequente.

Taxas e Custos do Serviço - Este serviço não possui cobrança de taxa para o cliente.

4 - Alteração de Carga

Descrição - Quando o cliente solicita o aumento ou diminuição da carga instalada na sua residência.

Tipos de alteração:

- Acréscimo de Carga: aumentar a carga de Monofásico para Bifásico ou Trifásico, de Bifásico para Trifásico e de Trifásico para Trifásico (alteração da capacidade do disjuntor).



• Decréscimo de carga : diminuir a carga de Trifásico para Bifásico ou Monofásico e de Bifásico para Monofásico.

Quem Pode Solicitar - A solicitação deve ser feita pelo titular ou seu representante legal.

Onde Solicitar - Lojas de Atendimento.

Documentação Necessária

Pessoa Física Solicitante:

- CPF;
- RG ou na inexistência, deste outro documento de identificação oficial com foto;
- Documentação necessária de acordo com a carga instalada na UC, levantamento da carga que será utilizada.

Pessoa Jurídica

- Documentação necessária de acordo com a carga instalada na UC, levantamento da carga que será utilizada.

Sócio: Contrato social, CNPJ, CPF e RG.

Representante Legal: Contrato Social, CNPJ, Procuração (concedida por um dos sócios, com firma reconhecida), CPF e RG.

Condomínio: Convenção do Condomínio, ata de nomeação do síndico, CPF e RG (síndico).

Prazo para Atendimento - O prazo para execução é de até 5 (cinco) dias úteis, caso não haja necessidade de obra ou estudo de rede.

Taxas e custos do serviço - Este serviço não possui cobrança de taxa para o cliente. Quando houver necessidade de obra poderá haver a participação financeira do cliente.

5 - Alteração de Dados Cadastrais

Descrição - Quando o cliente solicita a atualização dos seus dados cadastrados no sistema.

Quem Pode Solicitar - A solicitação deve ser feita pelo titular, representante legal ou por terceiros*.
*Terceiros poderão fazer atualização de telefone, aplicativo, agência virtual e redes sociais (facebook e twitter)

Onde Solicitar - Agência Virtual, Facebook, Twitter, Aplicativo (disponível para IOs e Android), Call Center e Lojas de Atendimento.

Documentação Necessária:

Pessoa Física Solicitante: •CPF e RG (no caso de inexistência deste, outro documento oficial com foto);

Representante legal: •CPF, RG e Procuração (com firma reconhecida em Cartório). •Original e cópia dos documentos. Terceiros: Terceiros poderão fazer atualização de telefone, aplicativo, agência virtual e redes sociais (facebook e twitter) Não é necessário pedir documentos.

Pessoa Jurídica Responsável legal da empresa ou da instituição: •Sócio: Contrato Social ou último aditivo e cartão do CNPJ; •Condomínio: Convenção do Condomínio, ata de nomeação do síndico e CNPJ; •Instituição Religiosa (igrejas): Ato Constitutivo da entidade religiosa, Ata de Eleição da Atual Diretoria e CNPJ. •Original e cópia dos documentos. Representante legal indicado para realizar este serviço: •CPF e RG, Contrato Social, CNPJ e Procuração (concedida por um dos sócios). •Original e cópia dos documentos. Verifique se você está com toda a documentação necessária antes de solicitar o serviço.



Prazo para Atendimento - O prazo para execução é de até 5 (cinco) dias úteis.

6 - Atendimento de Emergência

Descrição - É um atendimento no qual é realizada uma manutenção corretiva, motivada pela interrupção do fornecimento de energia de uma ou mais Unidades Consumidoras ou situações de risco.

Quem pode solicitar - A solicitação deve ser feita pelo titular, representante legal ou por terceiros.

Onde Solicitar - Agência Virtual, Aplicativo para IOS e Android, Facebook, Twitter ou se preferir pela nossa Call Center e Lojas de Atendimento. SMS - Registre sua Falta de Luz: Envie a mensagem para 26816 falta de luz + (deixa espaço) + número do cliente sem o dígito (serviço gratuito)

Prazo para Atendimento - O prazo será estimado de acordo com a contingência no momento do ingressos do atendimento emergencial. O prazo para resolução do problema é estimado, podendo o atendimento ser realizado antes ou após o horário previsto. O sistema gera um prazo de forma automático para cada cliente de acordo com a quantidade de viaturas disponíveis, proximidade da localidade, demanda de atendimentos e risco a terceiros.

Taxas e Custos do Serviço - Este serviço não possui cobrança de taxa para o cliente.

Informações Importantes - Necessário dois telefones para contato (fixo ou celular com DDD sem o 0), preferencialmente do local onde está o problema no fornecimento.

7 - Cadastramento de Baixa Renda

Descrição - É um desconto na conta de energia incidente sobre a tarifa aplicável a classe residencial criado pelo Governo Federal para famílias de Baixa Renda.

Quem Pode Solicitar - Qualquer pessoa (além do titular da conta) que resida na unidade consumidora, necessário apresentar:

Para descadastramento: apenas o titular da conta ou titular do benefício.

Tem direito ao desconto: família com renda mensal de até meio salário mínimo, família com renda mensal total até 3 (três) salários mínimos com cliente vital utilizando o imóvel, idosos ou deficientes físicos cuja família possua renda mensal inferior a 1/4 do salário mínimo.

Onde Solicitar - Facebook, Twitter, Call Center e Lojas de Atendimento.

Documentação Necessária

- CPF;

- Carteira de Identidade ou, na inexistência desta, outro documento de identificação oficial com foto;

- Número do cliente a ser beneficiado;

- Número de Identificação Social - NIS do cadastro único ou, no caso de recebimento do Benefício de Prestação Continuada - BPC, o Número do Benefício - NB;

- Para clientes indígenas: na falta do RG, apresentar Registro Administrativo de Nascimento Indígena - RANI.

- Para cadastramento nesta modalidade, o cliente pode contactar diretamente a Central de Atendimento, sem a necessidade de dirigir-se pessoalmente a uma Loja de Atendimento;



- A atualização do número do NIS ocorre a cada 2 anos, caso o NIS a ser cadastrado tenha mais de dois anos da última atualização, o cliente deve primeiramente se dirigir a Secretaria de Assistência Social da Prefeitura do Município onde reside;

Família com renda mensal total até 3 (três) salários mínimos com Cliente Vital utilizando o imóvel devem apresentar:

- Número de Identificação Social – NIS;
- Número do cliente a ser beneficiado;
- CPF;
- Carteira de Identidade ou, na inexistência desta, outro documento de identificação oficial com foto;
- Apresentação de Atestado Médico da necessidade do aparelho essencial a vida, com carimbo de um médico do SUS e período de validade;
- Caso as famílias indígenas não possuam os documentos de CPF e Carteira de Identidade, será admitido o documento Registro Administrativo de Nascimento Indígena - RANI;
- O Atestado Médico deve certificar a situação clínica e de saúde do morador portador da doença ou da deficiência, bem como a previsão do período de uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica;
- Classificação Estatística Internacional de Doenças e Problemas Relacionados à Saúde – CID;
- Número de inscrição do profissional médico responsável no Conselho Regional de Medicina – CRM;
- Descrição dos aparelhos, dos equipamentos ou dos instrumentos utilizados na residência que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica;
- Número de horas mensais de utilização de cada aparelho, equipamento ou instrumento;
- Endereço da unidade consumidora;
- Nos casos em que houver necessidade de prorrogação do período previsto no relatório médico ou no atestado, o responsável pela unidade consumidora ou o portador da doença ou da deficiência deve solicitar novo Atestado Médico para manter o benefício;
- Nos casos em que o período de uso seja superior a 1 (um) ano, o responsável pela unidade consumidora ou o próprio portador da doença ou da deficiência deve, para manutenção do benefício, uma vez a cada 12 (doze) meses, apresentar novo relatório e atestado médico, devendo a distribuidora informar ao consumidor sobre essa necessidade com até 30 (trinta) dias de antecedência;

Prazo de Atendimento - O desconto será concedido na próxima fatura, porém, se a unidade consumidora estiver em processo de faturamento, o desconto ocorrerá na conta subsequente.

Obs. o desconto do Baixa Renda nas faturas de energia seguintes, ficará condicionado ao envio da confirmação do cadastro pelo MDS (Ministério do Desenvolvimento Social). Caso ocorra algum problema, será necessário o cliente procurar CRAS (conselho regional de assistência social) que é o representante do MDS de sua região para obter qualquer tipo de informação.

Taxas e Custos do Serviço - Este serviço não possui cobrança de taxa para o cliente.

8 - Cadastro de Cliente Vital

Descrição - Pessoas que dependem de equipamentos de autonomia limitada, vitais à preservação da vida humana e dependentes de energia elétrica.

Quem Pode Solicitar - Solicitação deve ocorrer pelo Titular da Conta, Representante Legal, Filhos ou Conjuge.

Onde Solicitar - Central de Relacionamento e Lojas de Atendimento.

Documentação Necessária

Solicitante: Pessoa Física:



- Original e cópia do RG e CPF, qualquer documento de identificação do titular da Unidade Consumidora, documento que comprovem o vínculo com o titular ou pedido de troca de titularidade da Unidade Consumidora;
- Atestado médico original e cópia, com identificação e registro no Conselho Regional de Medicina (CRM), indicando a necessidade de utilização de aparelhos e/ou equipamentos elétricos necessários à manutenção da vida (sempre que possível);
- Fotos e quaisquer outros documentos que sirvam como base para o deferimento da solicitação, deverão ser entregues.

Pessoa Jurídica:

- CNPJ, qualquer documento de identificação do titular da Unidade Consumidora, documento que comprove o vínculo com o titular ou pedido de troca de titularidade da Unidade Consumidora;
- Atestado médico, com identificação e registro no Conselho Regional de Medicina (CRM), indicando a necessidade de utilização de aparelhos e/ou equipamentos elétricos necessários à manutenção da vida (sempre que possível);
- Fotos e quaisquer outros documentos que sirvam como base para o deferimento da solicitação, deverão ser entregues;
- Os documentos (Pessoa Física e Jurídica) deverão ser apresentados xerox e original no ato da vistoria de indagação, que ocorrerá na residência do cliente. Original e cópia do RG e CPF.

Prazo para Atendimento - 30 (trinta) dias corridos. Vistoria de indagação: Até 10 dias corridos da data da solicitação. Ingressado no sistema como cliente vital: 20 dias úteis após a visita da ordem.

Taxas e Custos do Serviço - Este serviço não possui cobrança de taxa para o cliente.

Informações Importantes : o documento deve ser entregue no ato da vistoria de indagação que ocorrerá na unidade consumidora.

9 - Comunicação de Pagamento (de conta)

Descrição - Quando o cliente comunica o pagamento de uma conta de luz para evitar a suspensão do fornecimento.

Quem Pode Solicitar - A solicitação deve ser feita pelo titular, representante legal ou por terceiros.

Onde Solicitar - Agência Virtual, Aplicativo Coelc para IOS e Android, Facebook, Twitter, Call Center e Lojas de Atendimento.

Documentação Necessária

Pessoa Física: Não é necessário solicitar documentação.

Pessoa Jurídica: CNPJ da empresa (Para atualização no sistema); CPF ou RG do solicitante (Ambos caso tenha em mãos).

Prazo para Atendimento - O prazo para execução é de imediato.

Taxas e Custos do Serviço - Este serviço não possui cobrança de taxa para o cliente.

10 - Encerramento da Relação Contratual

Descrição - É o encerramento de contrato entre a distribuidora e cliente.

Quem Pode Solicitar - Titular da conta ou representante legal (constituído de procuração reconhecida em cartório).



Onde Solicitar - Call Center e Lojas de Atendimento.

Documentação Necessária

Pessoa Física: necessário confirmar documentação do titular da conta (RG e CPF)

Pessoa Jurídica: necessário confirmar documentação do titular da conta (CNPJ e Contrato Social ou último aditivo)

Pré Requisitos - Leitura atual do medidor ou média de consumo do últimos 12 meses. Quando não for possível o cliente informar a leitura ou o cálculo da média de consumo, o mesmo poderá solicitar a coleta da leitura em campo.

Prazo para Atendimento - Imediato

Taxas e Custos do Serviço - Não tem custo para esse serviço.

11- Endereço Postal

Descrição - Quando o cliente optar em receber a conta de energia em outro endereço.

Quem Pode Solicitar - Titular da conta ou representante legal (constituído de procuração reconhecida em cartório).

Onde Solicitar - Agência Virtual, Aplicativo (disponível para IOs e Android), Facebook, Twitter, Central de relacionamentos e Lojas de Atendimento.

Documentação Necessária

Pessoa Física: necessário confirmar documentação do titular da conta (RG e CPF)

Pessoa Jurídica: necessário confirmar documentação do titular da conta (CNPJ e Contrato Social ou último aditivo)

Prazo para Atendimento - Imediato

Taxas e Custos do Serviço - R\$ 1,40

12 - Ligação Nova

Descrição - Instalação de medidor em uma nova Unidade Consumidora para Clientes Comerciais e Residenciais em baixa tensão com potência instalada até 75KVA.

Quem Pode Solicitar

Pessoa Física: o interessado ou seu representante legal (Procuração com firma reconhecida).

Pessoa Jurídica: um dos sócios constantes no contrato social da empresa, síndico do condomínio, representante legal (Procuração com firma reconhecida).

O solicitante não pode possuir DÍVIDA VENCIDA com a Enel e em outras Unidades Consumidoras.

Deve ser maior de 18 anos, exceto nos casos de menor emancipado e não pode existir outro medidor ativo instalado na mesma residência.

Onde Solicitar - Lojas de Atendimento.

Documentação Necessária - A solicitação de ligação nova deverá ser realizada pelo interessado que irá ser o titular da conta ou por pessoa por ele legalmente constituída, através de procuração pública ou



particular com reconhecimento de firma em Cartório, neste caso a procuração deverá ser entregue ao atendente.

Pessoa Física:

- CPF e no caso de representante legal, procuração com firma reconhecida;
- RG ou na falta desta última;
- Apresentar original de qualquer documento oficial com foto válido em todo território nacional, para constar no cadastro do cliente no sistema comercial. A assinatura e a foto deverão estar legíveis.

Pessoa Jurídica:

- CNPJ;
- Contrato Social ou último aditivo.

Condomínio: A Convenção do Condomínio e ata de nomeação do síndico.

Quiosques, bancas de revistas, placas ou similares: É necessário a documentação da prefeitura local autorizando o funcionamento do mesmo.

Instituições Religiosas (Igrejas):

- Ato Constitutivo da entidade religiosa registrado em cartório de títulos e documentos;
- Ata de Eleição da Atual Diretoria registrada em cartório de títulos e documentos;
- Membro eleito na ATA para a diretoria da igreja: Número do CPF e RG (nomeado na ATA);

Representante Legal: Procuração com firma reconhecida pelo membro nomeado na ATA da Entidade, número do CPF e RG (representante legal).

Prazo para Atendimento - Ligação urbana: 03 (três) dias úteis para vistoria e 02 (dois) dias úteis para execução do serviço. Ligação rural: 05 (cinco) dias úteis para vistoria e 05 (cinco) dias úteis para execução do serviço.

Taxas e Custos do Serviço - O serviço é passível de cobrança, caso haja necessidade de uma segunda e/ou mais visitas (vistorias), quando o cliente não cumprir as exigências do padrão ou por qualquer outro motivo de sua responsabilidade.

Informações Importantes - A 1º vistoria não é cobrada. Será cobrada a 2ª e demais vistorias realizadas pela Enel devido ao não cumprimento das exigências ou qualquer outro motivo de responsabilidade do Cliente. A cobrança será feita na 1ª conta de energia elétrica. Consultar o valor com o atendimento. A vistoria será executada na data agendada pelo solicitante. Havendo necessidade de extensão de rede, o prazo será de 30 dias contado da solicitação para elaboração do estudo e 45 dias para início das obra.

13 - Ligação Provisória

Descrição - São ligações em regime provisório para atender eventos artísticos, culturais, políticos, entre outros.

Pré Requisitos - O serviço deverá ser solicitado com antecedência mínima de 10 dias corridos e no máximo 30 (trinta) dias da realização do evento.

Onde Solicitar - Lojas de Atendimento (obrigatoriamente na loja de atendimento localizada no município aonde o evento será realizado).

Documentação Necessária

Pessoa Física: Número do CPF; RG, outro documento original com foto (legível válido em todo território nacional) ou RANI (Registro Administrativo de Nascimento Indígena); Representante Legal: Número do CPF, apresentação do RG ou outro documento oficial com foto, Procuração (com firma reconhecida concedida pelo solicitante) e o número do CPF e RG do solicitante.



Importante: o Serviço só poderá ser solicitado por clientes com CPF Regular, Pendente de Regularização ou Suspenso. É imprescindível a verificação da situação cadastral junto à Receita Federal.

Pessoa Jurídica: Sócio: Número do CPF, apresentação do RG ou outro documento oficial com foto, Contrato social ou último aditivo e cartão do CGC, CNPJ.

Representante Legal: Número do CPF, apresentação do RG ou outro documento oficial com foto, Contrato Social, CNPJ, Procuração (concedida por um dos sócios, com firma reconhecida) e número do CPF e RG de um dos sócios.

Condomínio: Convenção do Condomínio, ata de nomeação do síndico, número do CPF e apresentação do RG ou outro documento oficial com foto do síndico.

Importante: O Serviço só poderá ser solicitado por clientes com CNPJ Regular, Pendente de Regularização e Suspenso. É imprescindível a verificação da situação cadastral junto à Receita Federal

Instituições Religiosas: Número do CPF e RG do Membro eleito na ATA para diretoria da Igreja (nomeado na ATA)

Representante Legal: Procuração com firma reconhecida pelo membro nomeado na ATA da Entidade, número do CPF e RG (representante legal).

- Ato Constitutivo da entidade religiosa;
- Estatuto Social;
- Ata de Eleição da Atual Diretoria;
- CNPJ.

Taxas e Custos do Serviço - Consultar o valor com o atendimento.

14 - Mudança de Medidor de Local

Descrição - Quando o cliente solicita a mudança do seu medidor (relógio) de local para o outro.

Quem Pode Solicitar - A solicitação deve ser feita pelo titular ou seu representante legal.

Onde Solicitar - Facebook, Twitter, Call Center e Lojas de Atendimento.

Documentação Necessária

Pessoa Física: Necessário confirmar documentação do titular da conta (RG e CPF)

Pessoa Jurídica: Necessário confirmar documentação do titular da conta (CNPJ e Contrato Social ou último aditivo)

Prazo para Atendimento - 15 (quinze) dias úteis.

Taxas e Custos do Serviço - Monofásico: R\$ 86,13; Bifásico e Trifásico: R\$ 127,59

15 - Parcelamento de Débitos

Descrição - Parcelar o débito total ou parcial.

Quem Pode Solicitar - Titular da conta ou representante legal (constituído de procuração reconhecida em cartório).

Onde Solicitar - Facebook, Twitter, Call Center e Lojas de Atendimento.

Documentação Necessária



Pessoa Física: necessário confirmar documentação do titular da conta (RG e CPF)

Pessoa Jurídica: necessário confirmar documentação do titular da conta (CNPJ e Contrato Social ou último aditivo)

Prazo para Atendimento - Imediato

Taxas e Custos do Serviço - Não tem custo para esse serviço.

16 - Poda de Árvore

Descrição - Quando o cliente solicita uma poda de árvore que esta próxima ou encostando na rede elétrica (fiação).

Quem Pode Solicitar

Pessoa física: Titular da conta ou seu representante legal ou terceiros.

Pessoa jurídica: Um dos sócios constantes no contrato social da empresa, representante legal ou terceiros.

Onde Solicitar - Agência Virtual, Facebook, Twitter, Call Center e Lojas de Atendimento.

Documentação Necessária - Não é necessário solicitar documentação.

Prazo para Atendimento - 25 dias úteis.

Taxas e Custos do Serviço - Não tem custo para esse serviço.

17 - Religação

Descrição - Quando o cliente solicita o restabelecimento do fornecimento de energia que foi suspenso.

Tipos de Religação - Religação Normal e Religação de Urgência

Quem Pode Solicitar

Pessoa física: Titular da conta ou seu representante legal ou terceiros.

Pessoa jurídica: Um dos sócios constantes no contrato social da empresa, representante legal ou terceiros.

Onde Solicitar - Agência Virtual, Aplicativo (disponível para IOs e Android), Facebook, Twitter, Call Center e Lojas de Atendimento.

Documentação Necessária - Não é necessário solicitar documentação.

Prazo para Atendimento:

Religação Normal Urbana 24 horas

Religação Normal Rural 48 horas

Religação de Urgência Urbana 4 horas

Religação de Urgência Rural 8 horas

Taxas e Custos do Serviço:

Religação Normal: Monofásica R\$ 7,10

Bifásica R\$ 9,78



Trifásica R\$ 29,38
Religação Urgente: Monofásica R\$ 35,63
Bifásica R\$ 53,45
Trifásica R\$ 89,11

Informações Importantes - A religação urgente só está disponível para as seguintes localidades:
FORTALEZA - BARBALHA - IGUATU - ICO - RUSSAS - JUAZEIRO DO NORTE - CRATO - LIMOEIRO DO NORTE.

18 - Ressarcimento

Descrição - Quando o cliente solicita o ressarcimento de danos por motivos causados direta ou indiretamente pela rede elétrica.

Tipos de Ressarcimento - Ressarcimento elétrico e não elétrico.

Quem Pode Solicitar - Titular da conta ou representante legal (constituído de procuração reconhecida em cartório).

Onde Solicitar - Agência Virtual, Facebook, Twitter, Call Center e Lojas de Atendimento.

Documentação Necessária

Pessoa Física: necessário confirmar documentação do titular da conta (RG e CPF). Orçamento e Laudo técnico do equipamento danificado

Pessoa Jurídica: Necessário confirmar documentação do titular da conta (CNPJ e Contrato Social ou último aditivo). Orçamento e Laudo técnico do equipamento danificado

Pessoa Jurídica

Prazo para Atendimento - 45 dias corridos

Taxas e Custos do Serviço - Não tem custo para esse serviço.

19 - Segunda Via

Descrição - É o envio de 2ª via de conta por perda ou impossibilidade de pagamento da fatura original não ocasionado pela Enel.

Quem Pode Solicitar

PESSOA FÍSICA: Titular da conta ou seu representante legal ou terceiros.

PESSOA JURÍDICA: Um dos sócios constantes no contrato social da empresa, representante legal ou terceiros.

Onde Solicitar - Agência Virtual, Aplicativo (disponível para IOs e Android), Facebook, Twitter, Call Center e Lojas de Atendimento.

Documentação Necessária - Confirmar o CPF, RG ou CNPJ do titular da conta.

Prazo para Atendimento

LOJAS DE ATENDIMENTO - Imediato

E-MAIL - Em até 12 horas.

INTERNET - IMEDIATO



CORREIO - 5 DIAS ÚTEIS
Autoatendimento - IMEDIATO
APLICATIVO - IMEDIATO

Taxas e Custos do Serviço - Solicitando o serviço em nossa Central de Relacionamento, Lojas e Redes Sociais, é cobrada a taxa de R\$ 2,65. Você também pode acessar a sua segunda via de conta sem cobrança de taxas, no Aplicativo Enel e na Agência Virtual desse site.

20 - Troca de Titularidade (mudança do nome)

Descrição - Troca de titularidade (nome) da conta de energia elétrica.

Quem Pode Solicitar

PESSOA FÍSICA: Novo titular da conta ou seu representante legal (Procuração).

PESSOA JURÍDICA: Um dos sócios constantes no contrato social da empresa ou representante legal (Procuração).

Onde Solicitar - Lojas de Atendimento.

Documentação Necessária

PESSOA FÍSICA: Cpf;

- RG ou na falta desta última, apresentar original de qualquer documento oficial com foto válido em todo o território nacional.

PESSOA JURÍDICA: CPF;

- RG ou na falta desta última, apresentar original de qualquer documento oficial com foto válido em todo o território nacional;

- Contrato Social ou último aditivo;

- CNPJ;

INDÍGENAS: CPF e/ou Registro Administrativo de Nascimento Indígena – RANI.

REPRESENTANTE LEGAL: Apresentar procuração reconhecida em cartório e cópia dos documentos do procurador.

CONDOMÍNIO: A Convenção do Condomínio e a ata de nomeação do síndico;

- Nos casos de pessoa jurídica, sendo indispensável a apresentação do CNPJ, o qual pode ser referente ao endereço correspondente ao da sede principal da empresa.

COMERCIAIS OU INDUSTRIAIS: Caso o interessado não possua o CNPJ do estabelecimento, exemplos (escritórios comerciais, pequenas mercearias etc.) poderão ser atendidos como pessoa física.

BAIXA RENDA • Para os interessados que possuam cadastro em algum dos programas sociais do governo, devem ser solicitados os documentos: NIS ou NB. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA AUTORIZAÇÃO DE TROCA DE TITULARIDADE COM LIBERAÇÃO DE DÉBITO ALUGUEL DO IMÓVEL

A) CONTRATO DE LOCAÇÃO ATUAL. Deve conter no contrato os dados do Locador, Locatário, Objeto da locação e Período da locação. Verificar se o contrato está devidamente preenchido, sem rasuras e com firmas reconhecidas dos contratantes;

B) MATRÍCULA DO IMÓVEL (IPTU) Emitida pelo Cartório de Imóveis correspondente, não sendo necessário que esteja atualizada. Na falta da matrícula deverá ser apresentado o documento do item "c".

C) ESCRITURA PÚBLICA DE COMPRA E VENDA Escritura Pública, emitida por Cartório convencional e ainda não registrada no Cartório de imóveis, constando outorgante, outorgado, objeto da transação e data da realização. Na falta da Escritura deverá ser apresentado o documento do item "d".

D) CONTRATO PARTICULAR DE COMPRA E VENDA Celebrado entre duas ou mais pessoas, físicas ou jurídicas, e deverá ser apresentado em cópia com firma reconhecida, juntamente com o original para autenticação pelo atendente, constando outorgante (vendedor), outorgado (comprador), objeto da



transação e data da realização. Verificar se o mesmo está sem rasuras e com firmas reconhecidas dos contratantes.

E) CERTIDÃO DA MATRÍCULA Na falta da matrícula do imóvel, os documentos relacionados nas alíneas "c" e "d" acima, deverão ser acompanhadas da Certidão da matrícula Positiva ou Negativa, emitida pelos Cartórios de imóveis correspondentes.

COMPROVAÇÃO DE PROPRIEDADE DO IMÓVEL Para os casos de aquisição de imóveis o interessado, pretendente a titular da conta, ou seu representante legal, deverá apresentar os documentos citados nas alíneas b, c, d, e do item ALUGUEL DO IMÓVEL, ou seja :

- A) Matrícula do imóvel; ou na falta deste,
- B) Escritura Pública de Compra e Venda; ou
- C) Contrato particular de compra e venda; e
- D) Certidão da matrícula atualizada.

Taxas e Custos do Serviço - Não tem custo para esse serviço.

21 - Vistoria de Medição

Descrição - É uma solicitação que atende as necessidades do cliente para constatar se o aparelho de medição está em seu perfeito funcionamento.

A solicitação deve ser feita por:

Pessoa Física: Titular da Conta ou Representante Legalmente constituído por meio de procuração, com firma reconhecida;

Pessoa Jurídica: Um dos sócios constantes no contrato social da empresa, síndico do condomínio ou representante legal (Procuração)

Onde Solicitar: Facebook, Twitter, Call Center e Lojas de Atendimento.

Documentação Necessária:

Pessoa Física:

- CPF ou RG.

Representante Legal: CPF, RG e constituído por meio de procuração, com firma reconhecida;

Pessoa Jurídica:

SÓCIO:

- Contrato social;
- CNPJ;
- CPF e RG.

CONDOMÍNIO:

- Convenção do Condomínio
- Ata de nomeação do síndico
- CPF e RG (síndico).

Prazo para atendimento - Em até 7 (sete) dias úteis.

Taxas e Custos do Serviço:

Monofásica R\$ 5,69

Bifásico R\$ 8,14

Trifásico R\$ 16,27