

enel x

# Hoy disfrutas tu energía al máximo sin preocupaciones.

Con la **Asistencia Luz 360** de Enel X, reparamos los daños que pueden presentarse en tu hogar y además, recibe múltiples beneficios de protección.

Solicita tus servicios llamando a la línea **7 115 115 opción 4 - 2.**



Síguenos

 @enelxcolombia

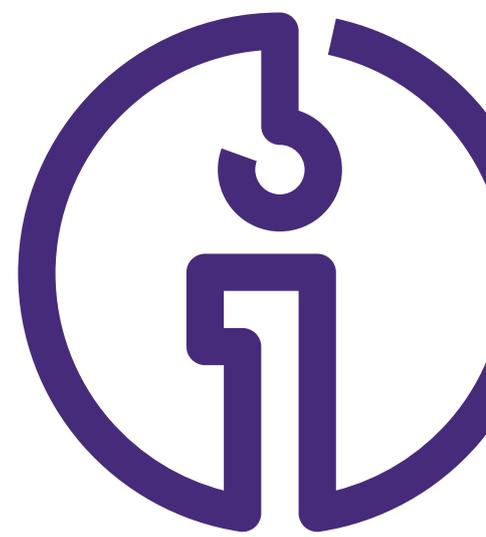
[www.enelx.com/co](http://www.enelx.com/co)

ENEL X ES UNA LÍNEA DE NEGOCIOS DE CODENSA S.A. CODENSA S.A. ESP. ES PARTE DEL GRUPO ENEL. EL PRESTADOR DEL SERVICIO DE COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE VALOR AGREGADO CONTINÚA SIENDO CODENSA S.A. ESP. NIT 830.037.248-0 ENTIDAD VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

enel x

# Condiciones generales para los servicios

# Glosario de términos



**Ciente / Afiliado:** Persona natural mayor de edad que contrata el servicio a su titularidad en los términos y condiciones descritos en este condicionado.

**Inmueble registrado para el pago de la asistencia:** Inmueble residencial indicado por el cliente para el cobro de la asistencia de manera mensual a través de la factura de energía Enel-Codensa.

**Inmueble registrado para la prestación de los servicios:** Inmueble residencial plenamente identificado por el cliente para la prestación del servicio de asistencia.

**Fecha inicio vigencia:** activación de la asistencia al quinto (5) día hábil una vez Enel-Codensa valida la aceptación del servicio contratado por el cliente.

**Periodo de vigencia:** periodo durante el cual el afiliado tiene derecho a obtener los servicios de asistencia. Comprende desde la fecha de inicio de vigencia hasta la fecha de terminación del contrato.

**Situación de Asistencia:** cuando el afiliado se encuentre ante una situación que implique una emergencia, urgencia o demanda de asistencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente condicionado, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el periodo de vigencia y en el ámbito territorial de validez.

**Servicios:** los servicios de asistencia contemplados en el programa descrito en el presente condicionado.

**Evento:** cada suceso que implique una emergencia, urgencia o prestación de un servicio de asistencia y por el cual un técnico, empleado, proveedor, profesional se presente ante un afiliado para proceder a la prestación de los servicios de asistencia solicitado.

**Proveedor:** empresa o persona física especializada en la prestación del servicio, que en representación de ENEL X asista al afiliado en cualquiera de los servicios descritos en las presentes condiciones generales.

**Coordinación:** actividad administrativa provista por Enel X que implica sincronizar distintas acciones y definir la manera más adecuada de aglutinar los recursos disponibles para cumplir con la solicitud del afiliado en relación a los servicios de asistencia.

**Edificación:** Conjunto de elementos de construcción que conforman la estructura y su cerramiento, las divisiones internas, las instalaciones hidráulicas, sanitarias, eléctricas.

**SMLD:** Salario Mínimo Legal Diario, es el valor que hubiera determinado el Gobierno Colombiano.

**País de residencia:** para fines de estas condiciones generales, el territorio de Colombia.

**Ámbito territorial:** el derecho a las prestaciones se extiende a los afiliados que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura dentro del territorio colombiano.

# Condiciones generales Clausulado asistencia Luz 360

**ASISTENCIA LUZ 360** es un servicio de **Enel X**, adquirido voluntariamente por el cliente titular con pleno consentimiento de las condiciones generales y particulares del servicio aquí descritas.

## **Contrato de servicio:**

El presente contrato es celebrado entre el cliente titular del servicio, por una parte, y por la otra, **CODENSA S.A. ESP**, en lo sucesivo y a los solos efectos del presente contrato denominada **Enel-Codensa**, siendo que por medio del mismo el Cliente declara su conocimiento y aceptación de los términos y condiciones del plan que ha contratado a Enel-Codensa. Tales términos y condiciones son los descritos en el presente Contrato que el cliente declara haber consultado y aceptado.

## **Condiciones generales para los servicios Asistencia:**

La Compañía garantiza la puesta a disposición del cliente de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios con el fin de limitar y controlar los daños materiales, presentados en la edificación del inmueble registrado a consecuencia de un evento fortuito, de acuerdo con los términos y condiciones consignadas en el presente condicionado y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

## **Cobertura al inmueble registrado:**

Las coberturas relativas al inmueble registrado son las relacionadas en este artículo, que se prestarán de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación:



# Electricidad de emergencia



La Compañía enviará al inmueble registrado, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas del inmueble registrado, **exclusivamente en los siguientes casos:**

- A.** Cuando se trate de reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- B.** Cuando se trate de reparación y/o sustitución accesorios como, tomas, interruptores, rosetas y tacos.

Este servicio cuenta con una cobertura de **\$250.000 por evento**, y se encuentra limitada a **2 eventos por vigencia anual** del producto. El valor incluye el costo de los materiales y la mano de obra.

## Exclusiones generales

No son objeto de la cobertura de este contrato las prestaciones y hechos siguientes:

- 1.** Intervenciones y/o reparaciones sobre instalaciones fuera de la normativa legal, no autorizadas o no permitidas.
- 2.** Reparaciones en lugares de uso común, comercial, de trabajo, o cualquier ambiente que no sea el domicilio del Cliente/Afiliado.
- 3.** Intervenciones y/o reparaciones que puedan comprometer la seguridad de los técnicos.
- 4.** Reparaciones sobre elementos de iluminación, electrodomésticos y, en general, cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- 5.** Intervenciones sobre lugares externos tales como el jardín, terraza, balcón, parqueadero o lugares de difícil acceso para la prestación del servicio.

- 6.** Intervenciones en instalaciones eléctricas, que no obstante, se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad.
- 7.** Intervenciones diferentes del servicio contratado tales como romper paredes, pisos, pintura, resane o cualquier tipo de obra civil.
- 8.** Intervenciones para restaurar el revestimiento de las paredes, pisos y/o decoraciones.
- 9.** Cuando el daño sea resultado de errores en diseño o en construcción.
- 10.** Los servicios que el afiliado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de la compañía; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con la compañía.
- 11.** Los servicios adicionales que el afiliado haya contratado directamente con el especialista reparador bajo su propia cuenta y riesgo.
- 12.** Los causados por mala fe del afiliado.
- 13.** Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico.
- 14.** Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa de hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.
- 15.** Cuando el daño se presente en el mobiliario del inmueble registrado, incluyendo, pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.



# Cláusula de permanencia mínima



El Cliente se obliga a no terminar anticipadamente la relación contractual que se ha estipulado y que se rige por las presentes Condiciones Especiales para el Servicio de asistencia durante 12 (doce) meses contados a partir del inicio de vigencia del plan contratado. Una vez cumplido el término de la permanencia mínima, se entenderán prorrogadas las condiciones y términos originalmente pactados, salvo aquellas condiciones asociadas al pago por parte de Enel-Codensa del Seguro "Beneficio de Protección" incluido en los planes Asistencia Luz 360 y Asistencia Luz 360 Plus, y demás ventajas y beneficios adicionales otorgados al momento de la adquisición del plan contratado.

# Prórroga automática

El término antes señalado se prorrogará automáticamente por períodos sucesivos de un (1) año, que no incluirá descuentos o precios promocionales del servicio ofrecidos durante la vinculación, sino que hará referencia al precio del servicio de asistencia. El Cliente y Enel-Codensa tendrán derecho a terminar el contrato en cualquier momento durante la vigencia de la prórroga, sin que haya lugar al pago de sumas relacionadas con la terminación anticipada del contrato, salvo que, por unas condiciones favorables para el Cliente, se pacte expresamente una nueva cláusula de permanencia mínima.



# Valores a pagar por terminación anticipada



En el evento en que el Cliente decida terminar de forma unilateral y anticipada el contrato de servicio durante el periodo mínimo de permanencia (12 meses) o cuando la terminación se suceda por causas imputables al Cliente (No pago), la compañía incluirá en la siguiente factura del servicio público de energía el valor que corresponda al número de meses faltantes para el cumplimiento de los primeros 12 meses del servicio:

## Valor a pagar por meses faltantes al periodo mínimo de permanencia

| 12       | 11       | 10       | 9        | 8        | 7        | 6        | 5        | 4        | 3        | 2        | 1       |
|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------|
| \$72.000 | \$66.000 | \$60.000 | \$54.000 | \$48.000 | \$42.000 | \$36.000 | \$30.000 | \$24.000 | \$18.000 | \$12.000 | \$6.000 |

### Terminación:

Vencido el periodo de permanencia mínima, el Cliente podrá dar por terminado el servicio en cualquier momento, manifestando su decisión de no continuar con el mismo, para lo cual deberá comunicarse a través de la Central Telefónica de Servicios al número 7115 115 opción 4-2 o enviar una comunicación escrita a Enel-Codensa con una antelación de treinta (30) días comunes a la fecha de vencimiento del periodo de facturación. Enel-Codensa procederá a la suspensión definitiva del servicio, en el periodo de facturación siguiente al mes en que fue recibida la solicitud.

### Aclaraciones adicionales:

- El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la aceptación del servicio contratado.
- El usuario solo podrá hacer uso de los servicios si se encuentra al día en el pago del plan contratado. En caso de mora o retraso en los pagos, Enel-Codensa podrá a su discreción suspender temporalmente los servicios de asistencia y beneficios adicionales.
- La activación de la Asistencia quedará vigente en un máximo de 5 días hábiles posteriores a la aceptación del servicio.

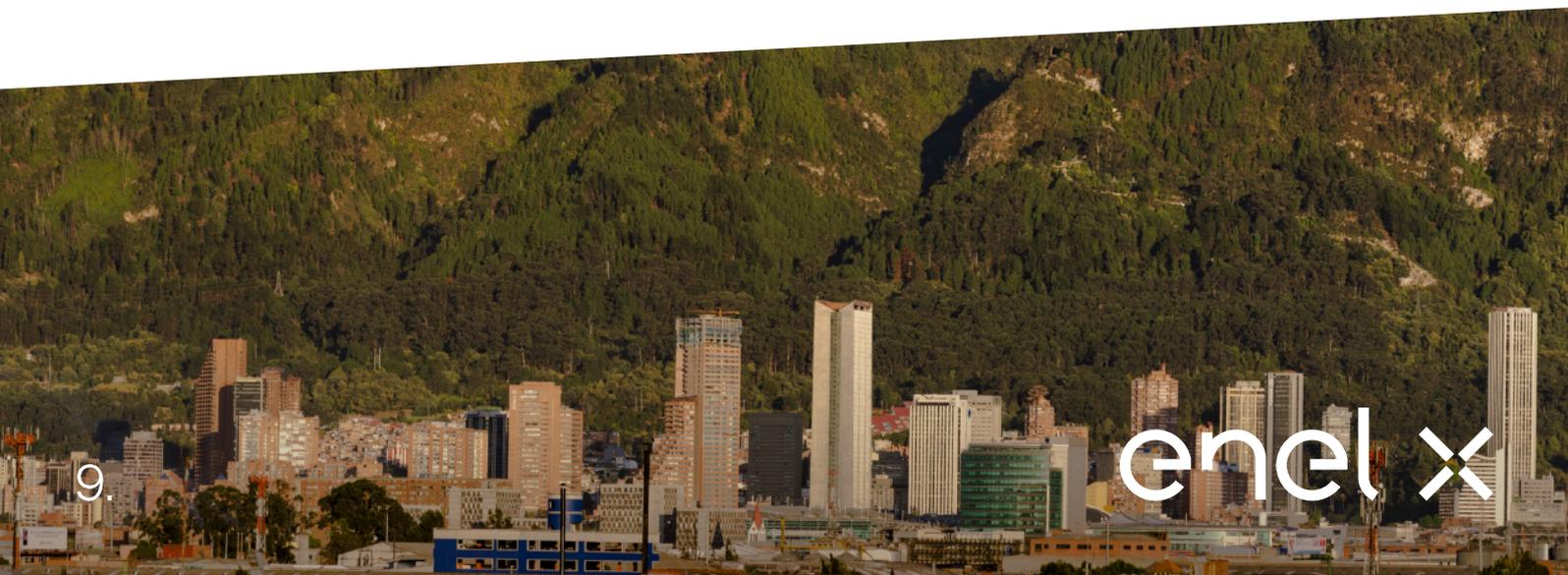
# Líneas de atención



En caso de un evento cubierto por el presente contrato, el afiliado deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono a la línea 7115 115 opción 4-2, debiendo informar el nombre del cliente titular del servicio, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía o cédula de extranjería, la dirección del inmueble afiliado, el número de identificación de la factura de energía, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa. Para solicitar información, entablar una petición queja o reclamo o para solicitar la cancelación de los productos Asistencia, directamente el usuario deberá comunicarse en horario de atención al cliente de lunes a viernes de 7 AM a 7 PM, y sábados de 8AM a 2 PM a la línea 7115 115 opción 4-2.

# Incumplimiento

La Compañía no será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones en los casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. Se entiende por fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, fenómenos de la naturaleza y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impide a alguna de las partes cumplir sus obligaciones.

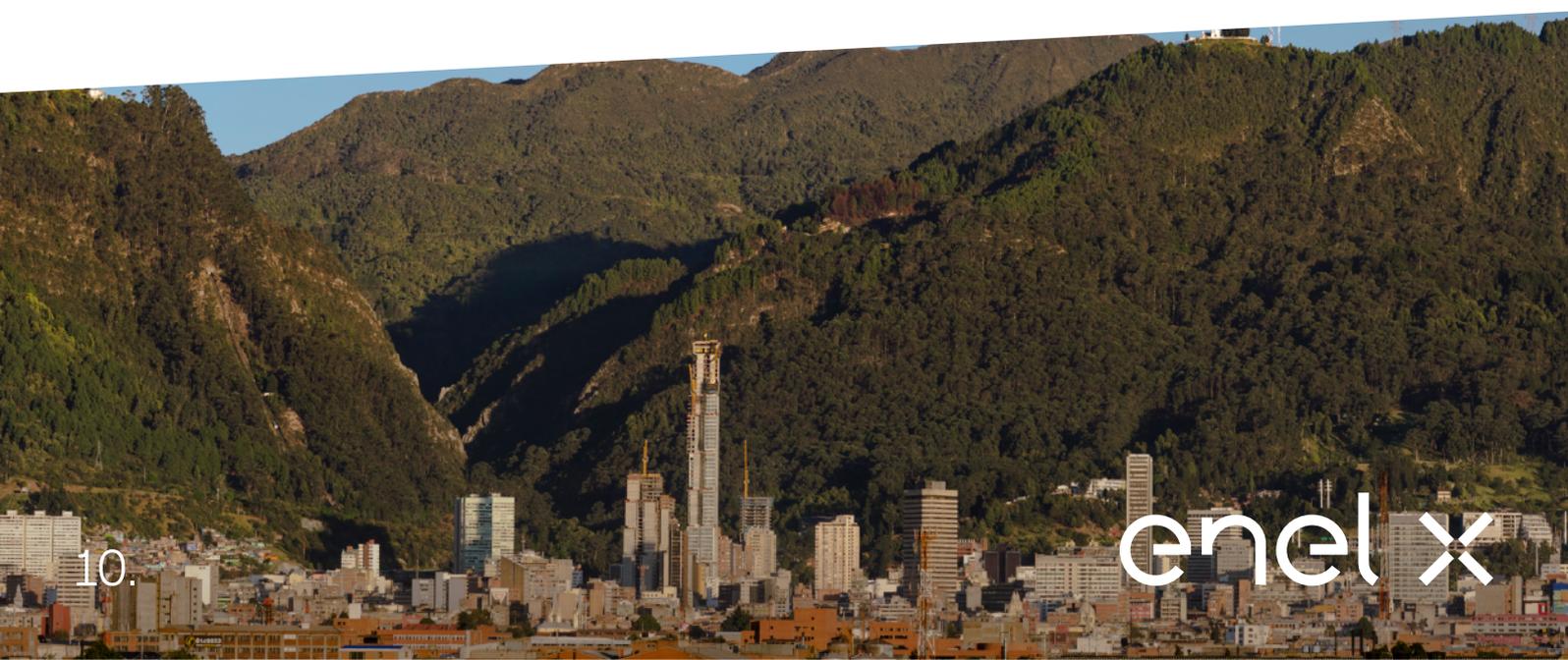


# Límites y restricciones



La compañía no será responsable de los siguientes eventos:

- 1.** Servicios contratados directamente por el Cliente/Afiliado con terceros ajenos a la compañía.
- 2.** Los servicios adicionales que el Cliente/Afiliado haya contratado directamente con el especialista reparador bajo su propia cuenta y riesgo.
- 3.** Daños derivados de fallas en el servicio público de energía eléctrica, servicios de gas, servicios de agua potable y alcantarillado, servicios por rotura de vidrios.
- 4.** Daños causados por el Cliente/Afiliado o por terceros.
- 5.** Daños derivados de la falta de información veraz y oportuna respecto del daño, que no permitan atender adecuadamente el servicio.
- 6.** Daños derivados de fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, huracanes, tempestades, epidemias, pandemias, entre otros.
- 7.** Hechos y actos del hombre derivados del vandalismo, terrorismo, guerra, guerrilla, motín, asonada o cualquier otro que altere la seguridad u orden público, o similares.



- 8.** Cuando por orden de cualquier autoridad competente se impida la ejecución de la prestación de los servicios o trabajos requeridos.
- 9.** Daños que sean resultado de errores de diseño o en la construcción.
- 10.** Daños, reparaciones o mantenimiento que involucren bienes de propiedad común o que deban ser efectuados en áreas comunes o que involucren bienes de terceros incluyendo bienes que sean propiedad de las empresas que prestan el servicio de energía eléctrica, suministro de gas, acueducto y alcantarillado o similares, según corresponda.
- 11.** Cualquier falla o daño preexistente, debiendo considerar como tal, a aquel que ya exista y sea demostrable antes de la fecha de la solicitud del servicio.
- 12.** Daños en los elementos de iluminación no fijos y/o en electrodomésticos.

La compañía no será responsable de la prestación de servicios adicionales no incluidos dentro del Plan, ni de hechos o de causas preexistentes al servicio que causen los daños ocasionados o de daños causados por un tercero.

La compañía no será responsable por el uso indebido, la manipulación inadecuada, la no atención a las instrucciones suministradas, el uso o mantenimiento inadecuado de los bienes, y los defectos que se deriven de los materiales suministrados que no hayan podido ser detectados al momento de la prestación del servicio. La compañía no será responsable por la compra, instalación, resane, enchape y acabado de materiales que no estén a la venta y disponibles en Colombia, ni de los que hayan sido discontinuados o que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

La compañía no será responsable de los daños, retrasos o incumplimiento de las prestaciones derivados de eventos de fuerza mayor o de caso fortuito que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios o que impidan su cumplimiento. Se entiende por fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, fenómenos de la naturaleza y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impide a alguna de las partes cumplir sus obligaciones. En el caso de Pandemia, los servicios continuarán siendo entregados en la medida que las condiciones y las disposiciones emitidas por las autoridades nacionales, distritales, departamentales o municipales así lo permitan.

La compañía no será responsable de servicios adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de su red de proveedores, de hechos preexistentes al presente Contrato, ni por las pérdidas o daños directos, indirectos, consecuenciales, y en general cualquier tipo de daño derivado de la ejecución del presente contrato. En todo caso la responsabilidad de La Compañía estará limitada al valor de la prestación del servicio.

# Tarifas del servicio



Las tarifas del servicio de asistencia contratado se incrementarán por periodos de 12 meses, aplicándose el incremento de mayor valor existente entre el IPC anual acumulado certificado por el DANE a diciembre del año inmediatamente anterior, y el porcentaje del aumento del Salario Mínimo Legal Vigente (SMLV).

# Medios de pago

El pago del plan de asistencia contratado se realizará de manera mensual con cargo al recibo del servicio público de energía Enel-Codensa.



# Cobertura ámbito territorial



El derecho a las prestaciones de este anexo se extiende a los inmuebles registrados para la prestación de los servicios que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades de Bogotá D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué y Popayán. La cobertura para los inmuebles registrados que estén localizados en ciudades diferentes a las antes mencionadas, se otorgará sujeto al cumplimiento de las condiciones estipuladas en la política de reembolsos.

## Política de reembolsos

La Compañía reembolsará al afiliado, el valor que éste hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los eventos en cobertura, mencionados en el presente condicionado y hasta por los límites indicados, siempre y cuando el afiliado cumpla con las siguientes obligaciones.

El afiliado deberá solicitar antes de contratar un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de La Compañía, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, debiendo informar el nombre del afiliado, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de la factura del servicio público de energía, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

Una vez reciba la solicitud previa, La Compañía le dará al afiliado un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización.

En ningún caso La Compañía realizará un reembolso sin que el afiliado haya remitido las facturas originales correspondientes y éstas siempre deberán cumplir con los requisitos exigidos por la ley. De cualquier manera, La Compañía se reserva el derecho de prestar directamente la Asistencia, objeto del presente Condicionado, en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.

# Obligaciones del afiliado:



- A.** COMUNICARSE A LA CENTRAL TELEFÓNICA DE SERVICIOS de La Compañía al número 7115 115 Opción 4-2 al momento de presentarse una emergencia eléctrica o la ocurrencia de una situación que pueda hacer parte de los “Beneficios de Protección”.
- B.** IDENTIFICARSE COMO AFILIADO ante los funcionarios de La Compañía que prestarán los servicios contemplados en el presente condicionado.
- C.** PAGAR EL VALOR CORRESPONDIENTE de la Asistencia contratada, de acuerdo con la modalidad de pago definida.
- D.** NARRAR LOS EVENTOS OCURRIDOS tal como ocurrieron sin incurrir en omisiones que pudieran ser relevantes para la correcta prestación del servicio, describiendo las circunstancias y hechos con la mayor precisión posible.
- E.** OBTENER AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LA COMPAÑÍA a través de la central telefónica, antes de comprometer cualquier tipo de servicio por iniciativa propia o en caso de una solicitud de reembolso.



# Beneficio adicional al servicio de asistencia



| Cobertura   | Valor asegurado                               | Periodo de carencia y franquicia             | Condiciones de la cobertura   |
|---|---|--|---|
| Muerte accidental   | <b>\$955.920</b>                              | A partir de inicio de vigencia               | No aplican restricciones  |
| Incapacidad total y permanente por accidente.   | <b>\$955.920</b>                              | A partir de inicio de vigencia               | No aplican restricciones  |
| Desempleo trabajadores dependientes.  | Hasta <b>\$159.320</b> mensuales, por 6 meses | 30 días de carencia y 30 días de franquicia. | (1) Trabajador permanente y de tiempo completo. (2) El empleado debe tener un periodo mínimo e ininterrumpido de empleo de 12 meses antes del periodo del seguro. (3) El asegurado no debe ser independiente (trabajador por cuenta propia), esto incluye asociaciones o negocios familiares. (4) El asegurado no debe estar en un empleo temporal o contrato a término fijo. |
| Incapacidad total y temporal por accidente o enfermedad para trabajadores independientes. | Hasta <b>\$159.320</b> mensuales, por 6 meses | 30 días de carencia y 30 días de franquicia. | Aplica para todo trabajador que ejerza actividad económica como independiente (Registro RUT).   |

• **Periodo de carencia:** A partir de la vigencia del servicio, el cliente titular de servicio no contará con cobertura durante los primeros treinta (30) días. Transcurrido este periodo el cliente titular de servicio podrá hacer uso de las coberturas de Desempleo o Incapacidad Total Temporal.

• **Periodo de Franquicia:** Ocurrido el siniestro Chubb Seguros Colombia S.A, indemnizará al cliente titular de servicio a partir del segundo mes de desempleo involuntario o incapacidad total temporal con el valor asegurado sin superar el valor máximo de la indemnización y según condiciones generales y particulares de la póliza.

Con la afiliación al servicio asistencia Luz 360 contratada en permanencia mínima doce (12) meses, el afiliado es incluido sin costo adicional y de manera voluntaria en la póliza de Chubb Seguros Colombia, S.A., una compañía de seguros legalmente constituida en Colombia y que cuenta con las aprobaciones y disposiciones legales para entregar y/o asumir los siguientes riesgos expuestos a los clientes de Enel X.

**BENEFICIARIOS:**

La póliza cubrirá los cobros realizados en el servicio público de energía, asociados al inmueble registrado al por el cliente titular del servicio asistencia Luz 360. No obstante, se excluyen los cobros asociados en la factura de energía correspondientes a Crédito Fácil Codensa.

El cliente titular del servicio podrá solicitar el certificado individual de la póliza, remitiendo un correo electrónico a [vidacolombia@chubb.com](mailto:vidacolombia@chubb.com) indicando en el asunto "programa Enel – Codensa".

La póliza es un beneficio completamente voluntario, y no implica ningún pago adicional dentro de la Asistencia Luz 360, por tal razón el afiliado puede hacer uso o no del beneficio y puede manifestar en todo momento que no desea ser parte del grupo asegurado, lo cual podrá ser informado al momento de la afiliación del servicio Asistencia Luz 360 o a través de la Central Telefónica de Servicios al No. Telefónico 7115 115 Opción 4-2.

Como cliente titular del servicio autorizo a aseguradora Chubb Seguros Colombia S.A, para tratar mis datos personales, con finalidades de la cobertura de la póliza. Se informa que el tratamiento de sus datos sensibles es totalmente opcional, salvo que por disposición legal o reglamentaria sea requerido para la prestación de los servicios.

La aseguradora puede llegar a compartir tus datos personales con sujetos dentro o fuera del territorio nacional que tengan una relación contractual con ella o con entidades vinculadas, matrices, filiales o subsidiarias en Colombia o en el extranjero, todo ello dentro del marco de la Ley. Igualmente, la aseguradora podrá tratar sus datos personales para fines de mercadeo, publicidad o comercialización de bienes y servicios propios de su objeto social, salvo que no autorice ser contactado para este último propósito.

Por lo anterior, se informa que tendrá siempre derecho a acceder, rectificar, actualizar y suprimir sus datos personales de acuerdo con los procedimientos de ley, así como a revocar su consentimiento si no estás obligado a que sus datos permanezcan en las bases de datos de la aseguradora. Esto lo puede hacer dirigiendo una comunicación a [servicioalcliente.co@chubb.com](mailto:servicioalcliente.co@chubb.com)

Si desea más información sobre la forma como la aseguradora maneja la información personal de sus asegurados y la información del responsable, podrá encontrarla en la Política de Tratamiento de Datos de CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A que aparece en la página web [www.chubb.com.co](http://www.chubb.com.co); con la celebración de este contrato de seguro, es importante que usted revise esta política periódicamente.

**EDADES DE INGRESO PARA EL BENEFICIO ADICIONAL (PÓLIZA):**

Ingreso desde 18 años a 70 años con permanencia hasta los 75 años.

Todas las condiciones generales de la póliza que hacen parte del beneficio pueden ser consultadas en <https://www.chubb.com/co-es/personas-y-familias/enel-codensa.aspx>

# Solicitud de indemnizaciones por siniestros en póliza



Producido un siniestro, el cliente titular del servicio o beneficiarios en su caso deberá comunicarlo al asegurador tan pronto sea posible. para estos efectos, tendrá un plazo de 90 días a partir de la fecha de ocurrencia del siniestro para la presentación ante la compañía de los antecedentes solicitados.

El cliente o beneficiario deberá llamar a la línea de atención 7115 115 opción 4-2 de Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. o en su defecto realizar el proceso de radicación de documentos al correo electrónico [soporteasistencias@enel.com](mailto:soporteasistencias@enel.com)

Para tener derecho a la indemnización se deberá acreditar la situación invocada, con los antecedentes justificativos de la misma:

## **MUERTE ACCIDENTAL**

- 1.** Copia Registro civil de defunción (Por la situación actual COVID-19 y hasta su finalización, se acepta copia del certificado de defunción).
- 2.** Cualquier otro documento que acredite la muerte accidental del asegurado (copia del acta de levantamiento, protocolo de necropsia, informe de accidente de tránsito, certificación de la Fiscalía).

## **INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE POR ACCIDENTE**

- 1.** Certificación de la Incapacidad Total y Permanente emitida por la Administradora de riesgos profesionales (ARP) o Entidad promotora de salud (EPS) o Administradora de Fondo de Pensiones (AFP) o Junta Regional de Calificación de Invalidez o por médico laboral o de salud ocupacional, donde se especifique pérdida de la capacidad laboral y fecha de estructuración, con base en el manual único de calificación de invalidez.

### **PÉRDIDA INVOLUNTARIA DEL EMPLEO (EMPLEADOS DEPENDIENTES A TÉRMINO INDEFINIDO)**

- 1.** Carta de desvinculación laboral elaborada por la empresa.
- 2.** Copia del contrato del trabajo del asegurado.
- 3.** Si es necesario validar continuidad laboral (Se exige 12 meses continuos de permanencia laboral para pago de la indemnización), se debe aportar cualquiera de los siguientes documentos: copia de los contratos laborales y/o certificaciones laborales informando fecha de ingreso y fecha de retiro.

Una vez radicada la documentación la aseguradora le hará llegar formato para declaración mensual de desempleo la cual se debe diligenciar y enviar durante los meses sin empleo, una vez se cumpla cada periodo de 30 días consecutivos (mes vencido), hasta completar los meses máximos de cobertura total de desempleo, o hasta el momento en que el asegurado comience nuevamente a laborar. (Cobertura cuenta con un deducible de 30 días, por lo que el primer pago se realizará al segundo mes de desempleo).

### **INCAPACIDAD TOTAL TEMPORAL POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD TRABAJADORES INDEPENDIENTES**

- 1.** Historia clínica completa.
- 2.** Incapacidad expedida por la EPS. Periodo de 30 días consecutivos.  
(Cobertura cuenta con un deducible de 30 días, por lo que el primer pago se realizará al segundo mes de incapacidad).

**Recuerde:** La póliza cubrirá los cobros realizados en el servicio público de energía, asociados al inmueble registrado al por el cliente titular del servicio asistencia Luz 360. No obstante, se excluyen los cobros asociados en la factura de energía correspondientes a Crédito Fácil Codensa.

**El prestador del servicio de comercialización y distribución de energía eléctrica y de productos y servicios de valor agregado es CODENSA S.A. ESP. NIT. 830.037.248-0. Entidad vigilada por la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios.**

enel x

enel.com

# OPEN POWER FOR A BRIGHTER FUTURE

[www.enelx.com/co](http://www.enelx.com/co)

 @enelxcolombia

