Sitio web enel.cl

Te ayudamos a navegar en nuestro sitio web privado

Usando el sitio web enel.cl

A modo de orientación, disponemos un manual de ayuda para nuestros clientes registrados en el sitio.

Acá un resumen de todo lo que podrán encontrar dentro de él.

Con el fin de facilitar la navegación, es que disponemos de este documento explicativo de cada una de las opciones que tenemos disponibles para nuestros clientes registrados.

Menú

Manual sitio web www.enel.cl - personas

Sucursal Privada

- Registrarse
- Ingresar o logearse
- Recuperar contraseña

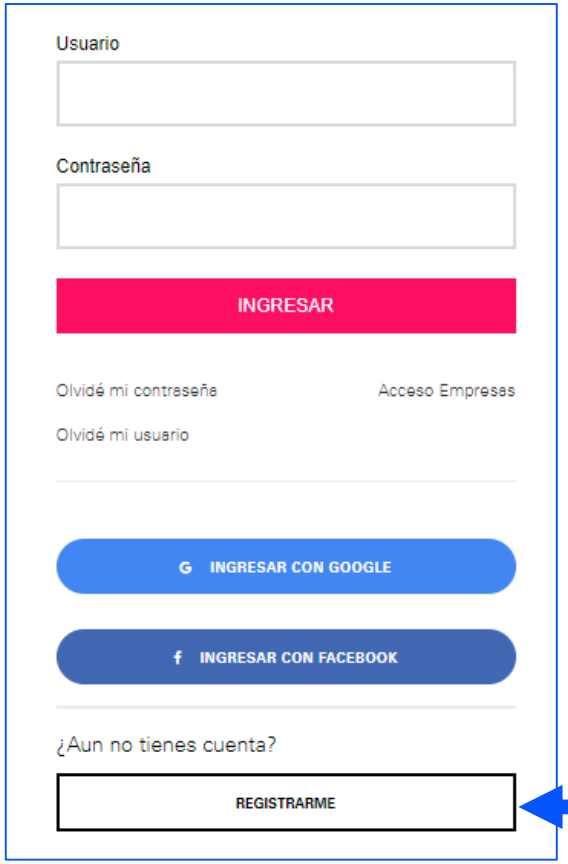
Sucursal Privada

- Home sucursal privada
- Pago en línea
- Generar convenio
- Mis cuentas
- Envío de boleta
- Contacto
- Mis datos
- Consulta Netbilling

Registrarse en el sitio

Acceso público

Todo cliente que no este registrado en nuestro sitio enel.cl y quiera acceder a la información de su suministro a través de él, primero debe registrarse, y para eso debe ingresar desde cualquier página del sitio con el icono de la persona que esta siempre visible en la parte superior derecha, antes de la búsqueda.



Este icono está siempre visible, y al presionarlo se abre esta página que contiene la opción “Registrarme”

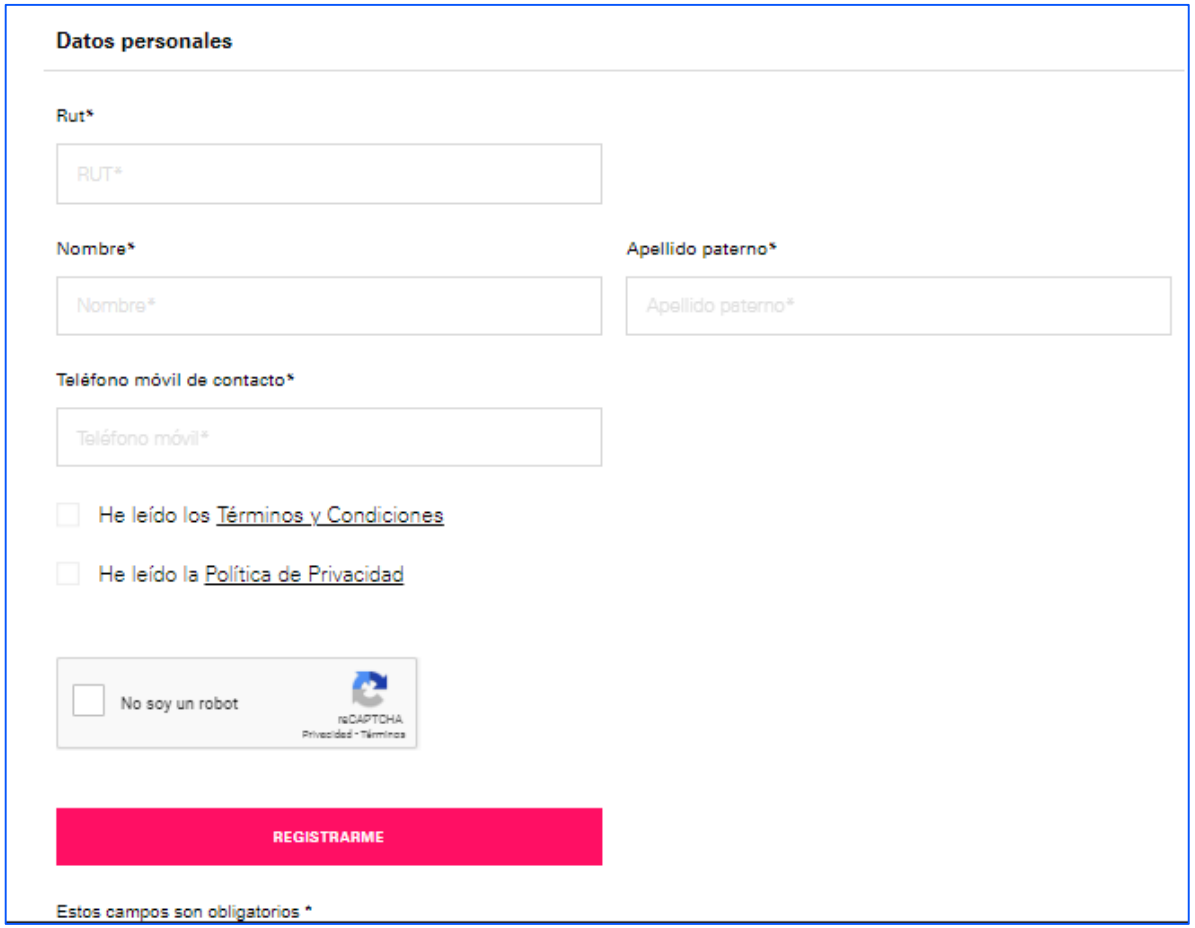
Registrarse en el sitio

Acceso público

Dentro de esta opción, el cliente se encontrará con un formulario de registro que consta de 2 partes, donde en la primera debe ingresar su mail 2 veces y también una contraseña 2 veces.
Donde esta ultima ha aumentado su seguridad, por lo tanto ahora debe cumplir los 5 requisitos descritos aquí.

Registrarse en el sitio

Acceso público



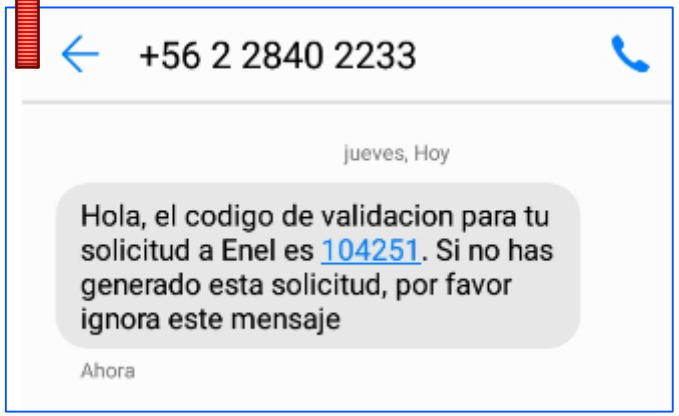
En la segunda parte, le pedimos al cliente que ingrese su **Rut**, **Nombre**, **Apellido paterno** y un **Teléfono móvil de contacto**. Además para poder continuar, primero debe aceptar los términos y condiciones y las políticas de privacidad y hacer click en "**Registrarme**".

Registrarse en el sitio

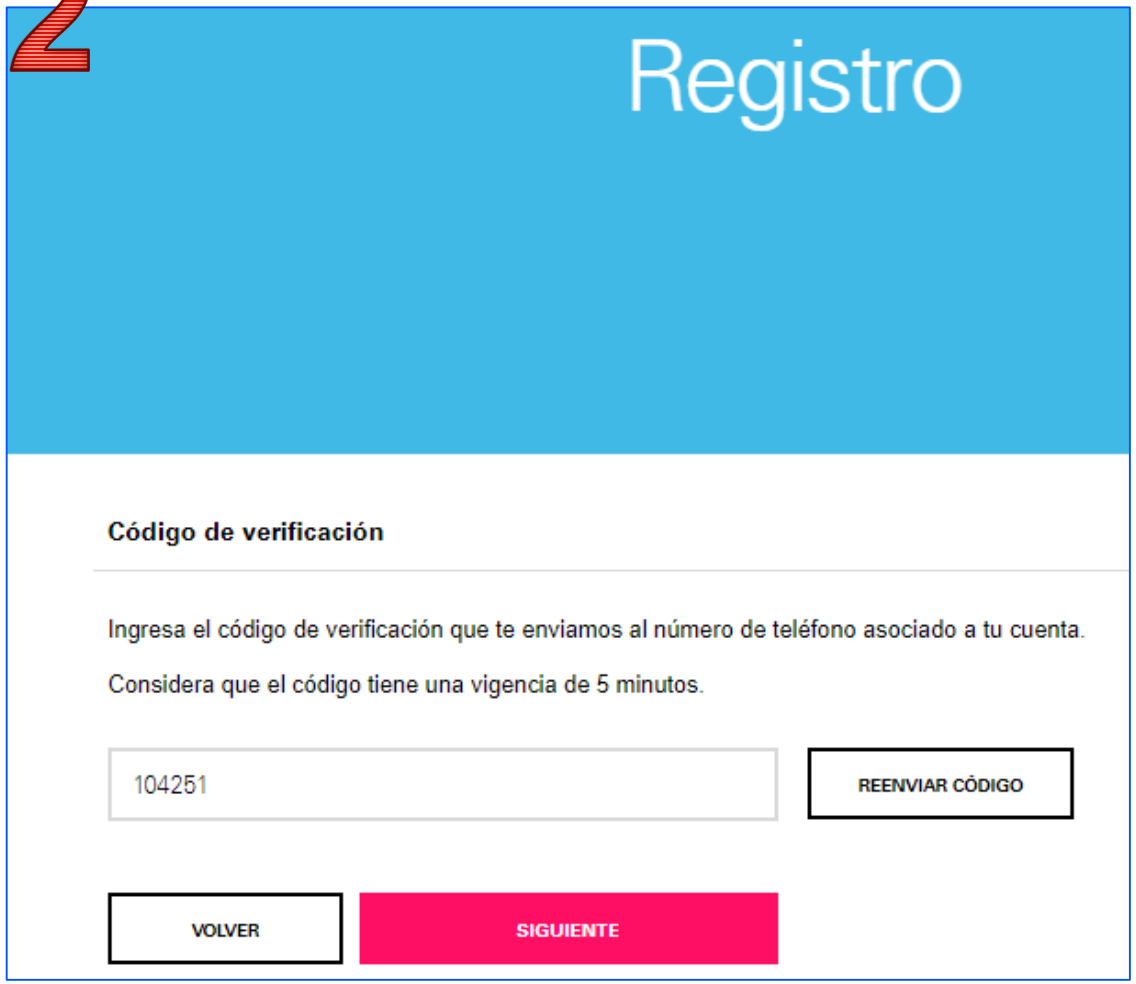
Acceso público

Luego que el cliente presiona la opción “**Registrarme**” al final del formulario de registro, pasarán dos cosas en paralelo; por un lado se enviará un SMS al teléfono móvil ingresado con un código de 6 dígitos, y por otro lado el cliente será redireccionado a la siguiente etapa, donde tendrá que ingresar el código recibido.

1



2



Volver

Registrarse en el sitio

Acceso público

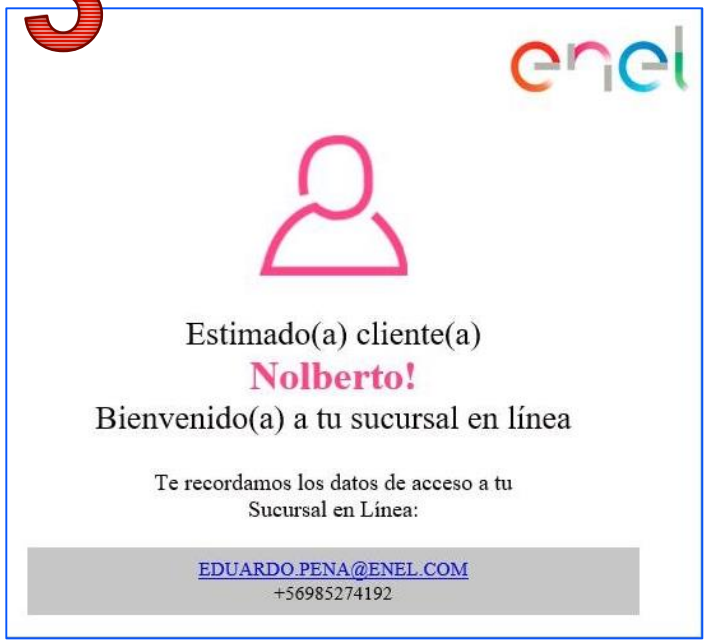
Luego que el cliente ingresa el código de validación, aparece un mensaje de registro exitoso comunicando que el ingreso de sus datos se ha realizado en forma correcta, y además le avisamos que revise la casilla del mail que nos aportó, ya que le enviamos un correo desde el buzón no-reply-enel@enel.com que contiene un link para activar su perfil.

1

2

El primer mail que recibe el cliente, es donde el debe hacer click sobre el link para que su registro quede activo. De lo contrario no se podrá logear posteriormente, y luego de Activar su perfil, le enviamos un correo de bienvenida, en donde le recordamos que de ahora en adelante debe ingresar con mail o teléfono más su clave y es redireccionado a la pagina del login.

3



Volver

Logearse en el sitio

Acceso público

Este icono esta siempre visible, y al presionarlo se abre la página de acceso.

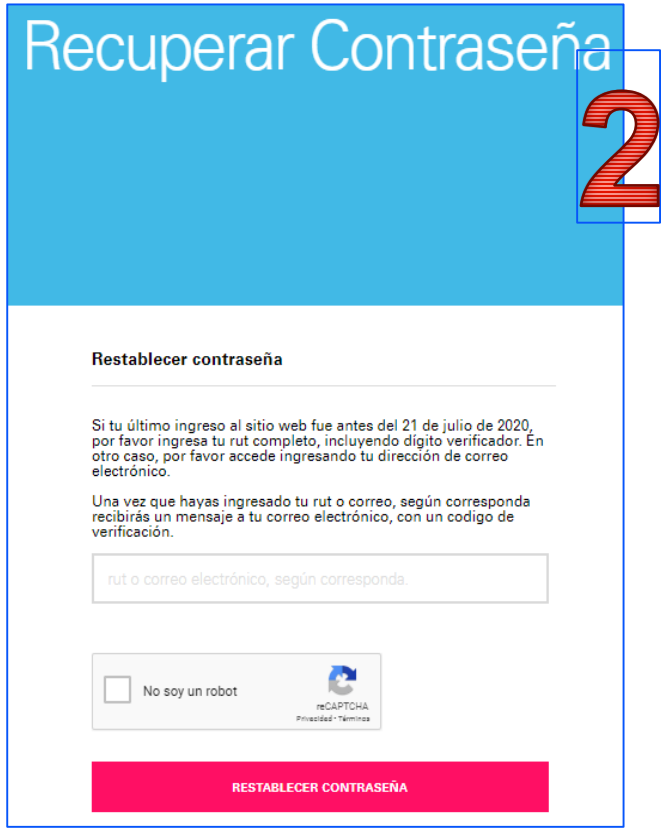
Para logearse, el cliente debe ingresar el mail con el cual se registró y además la clave.

Recuperar contraseña

Acceso público

En caso de no recordar su contraseña, en la página de inicio, debajo de ingresar, está la opción "**Restablecer Contraseña**".

Donde deberás ingresar el mail con el cual te registraste



Volver

Recuperar contraseña

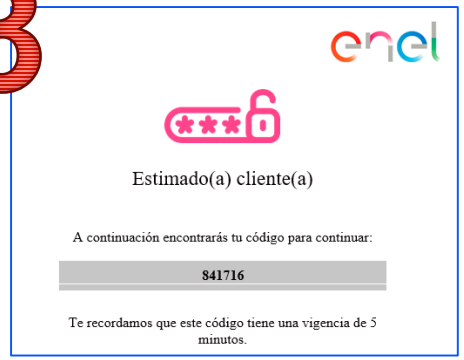
Acceso público

Con esto el cliente ya logró recuperar su contraseña

Este código deben ingresarlo en la página a la cual fueron derivados en forma automática luego de hacer click en “**Restablecer Contraseña**”.

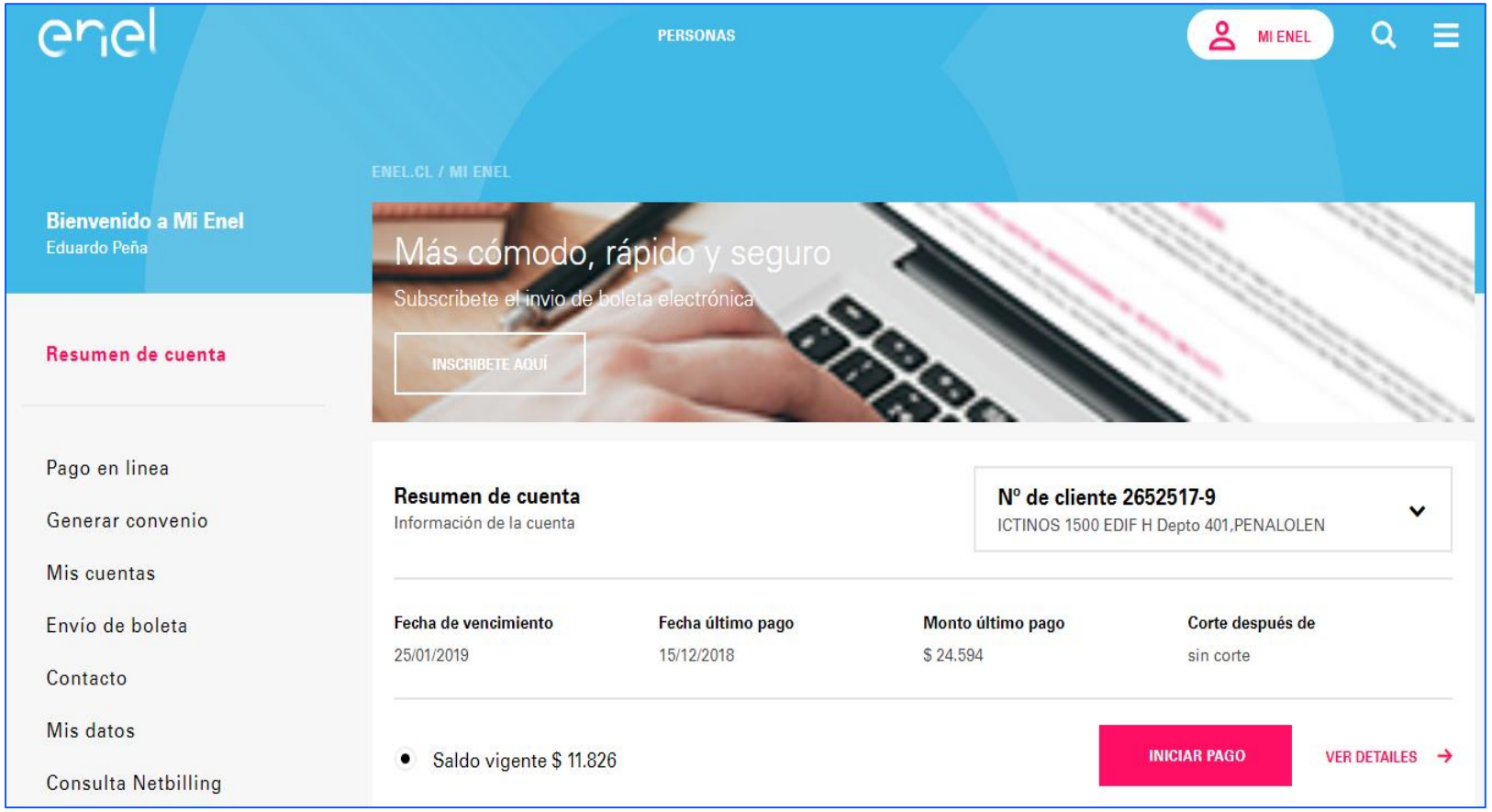
Luego de ingresar sus datos, se enviará un código SMS / Mail

3



Home de Sucursal Privada

Acceso privado – Detalle de cuenta



Estas son las opciones que tenemos disponibles para nuestros clientes.

Volver

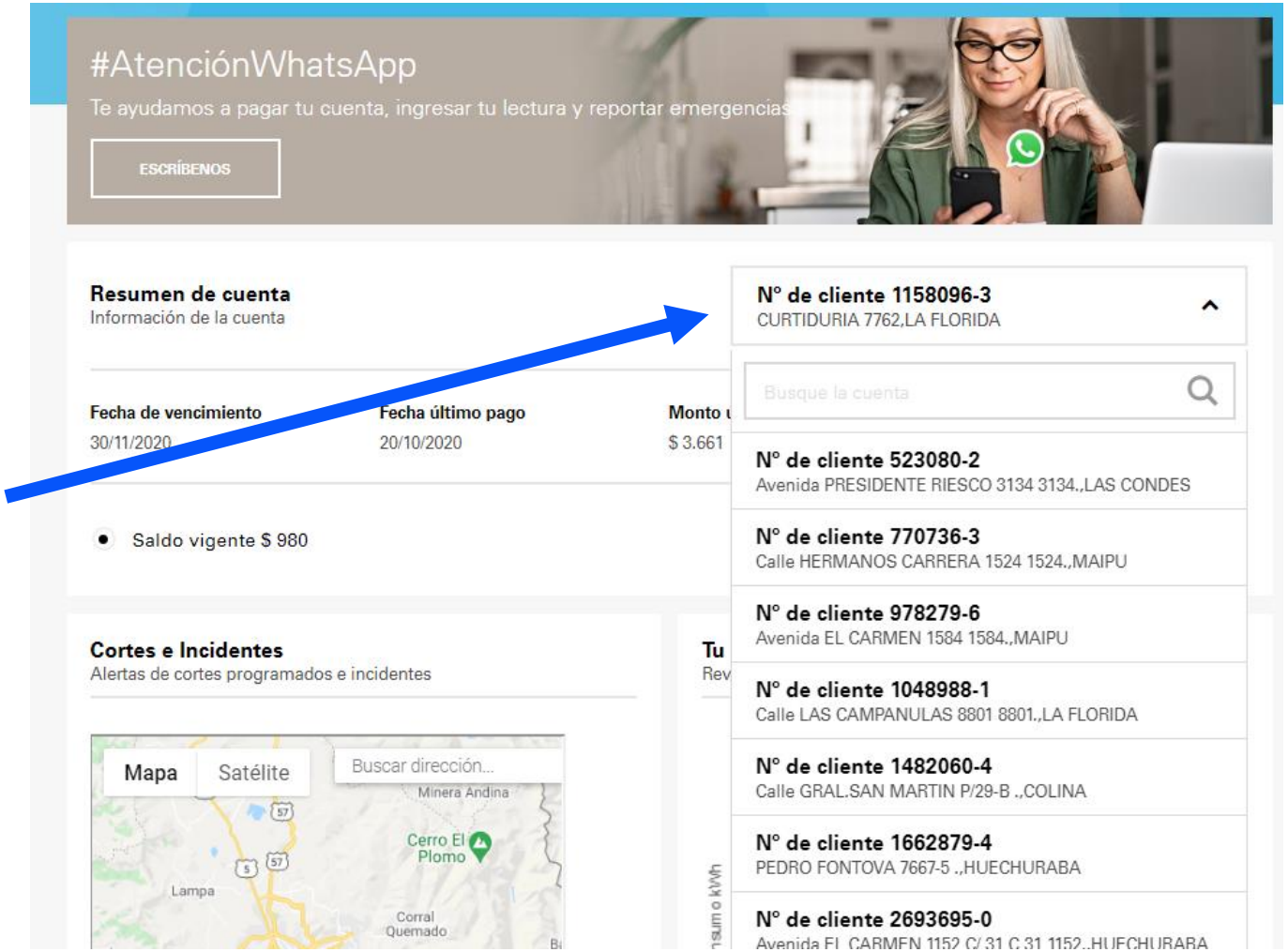
Home de Sucursal Privada

Acceso privado

Dentro de esta home, el cliente tiene disponibles para el suministro seleccionado la opción de pagar.

En caso de que el cliente necesite ver una vista general de otro suministro asociado, debe seleccionar el que desea ver.

En caso de que el cliente tenga asociado solo 1 suministro, esta opción desaparecerá, ya que está disponible solo para el caso que un Cliente tenga más de 1 suministro asociado.



Volver

Sucursal Privada – Pago en línea

Acceso privado

Dentro de las opciones que se presentan en el menú lateral izquierdo, la primera de estas es Pagar en línea, donde en caso de tener más de 1 suministro asociado, deberá seleccionar cual es el que desea pagar.

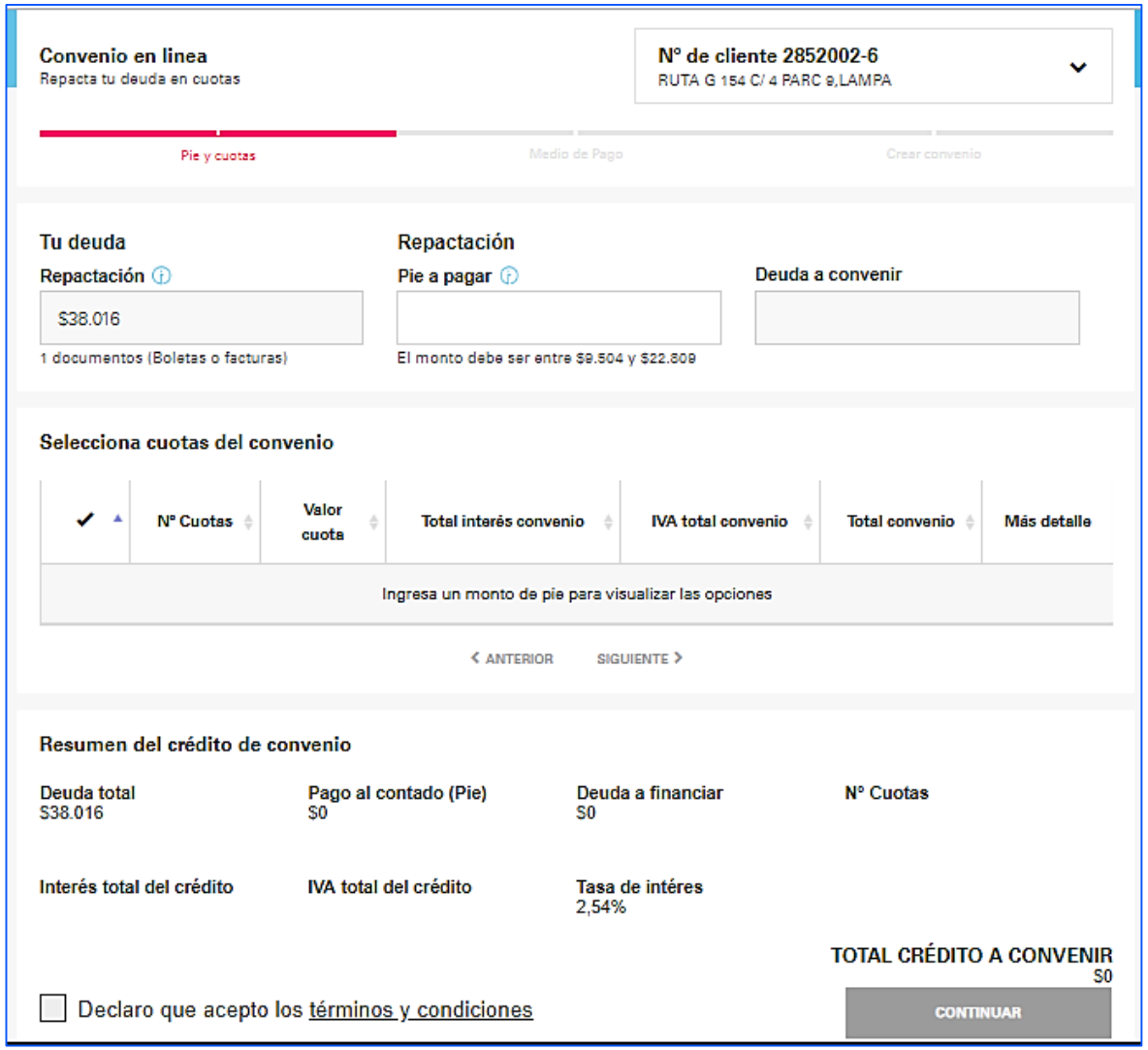
Volver

Sucursal Privada – Generar convenio

Acceso privado

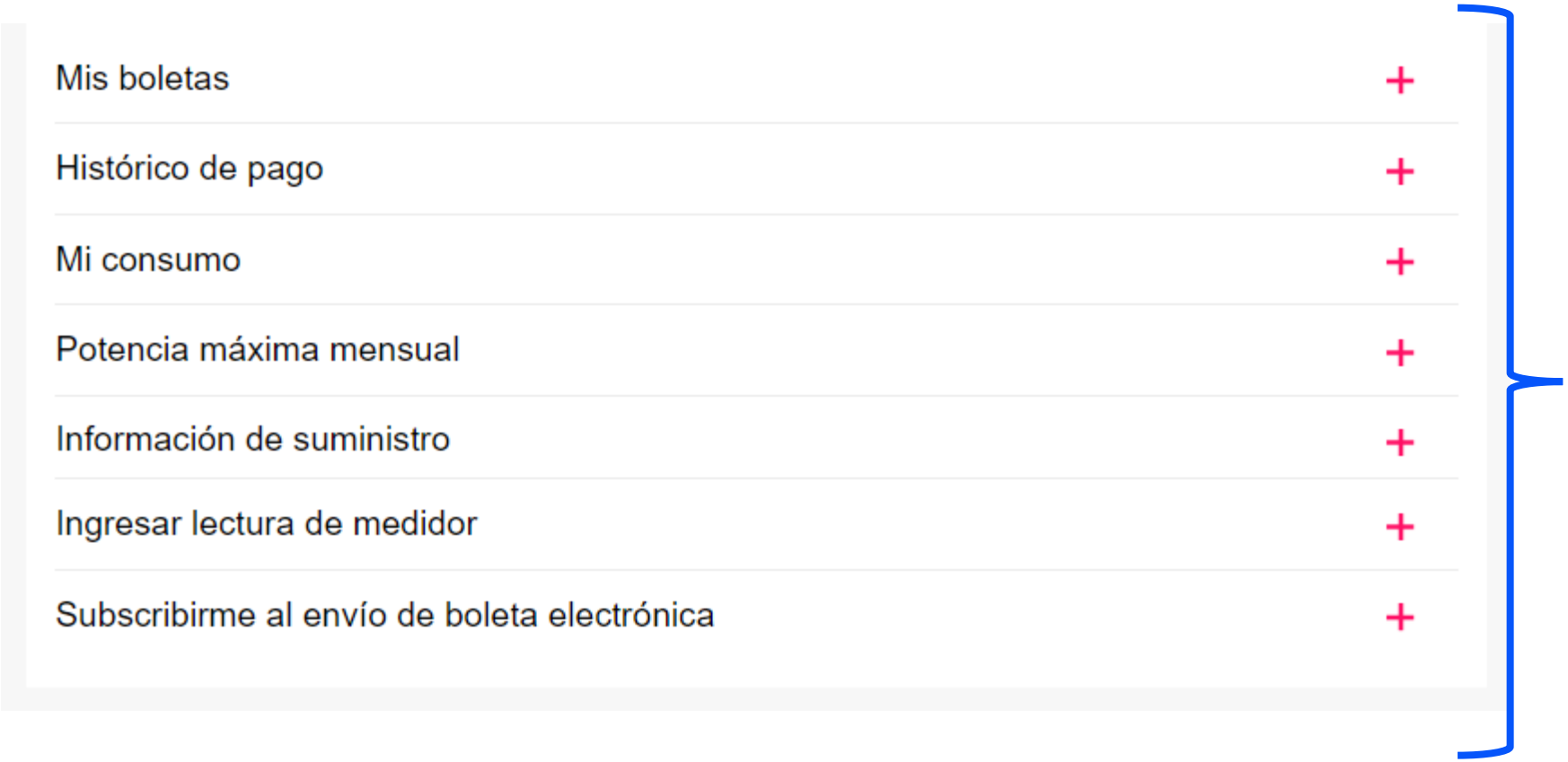
Existe la opción de que el cliente genere un convenio en línea para el suministro que lo necesite.

Para eso debe escoger la opción “Generar convenio” en el menú lateral izquierdo y seguir algunos pasos.



Sucursal Privada – Mis cuentas (Sin Netbilling)

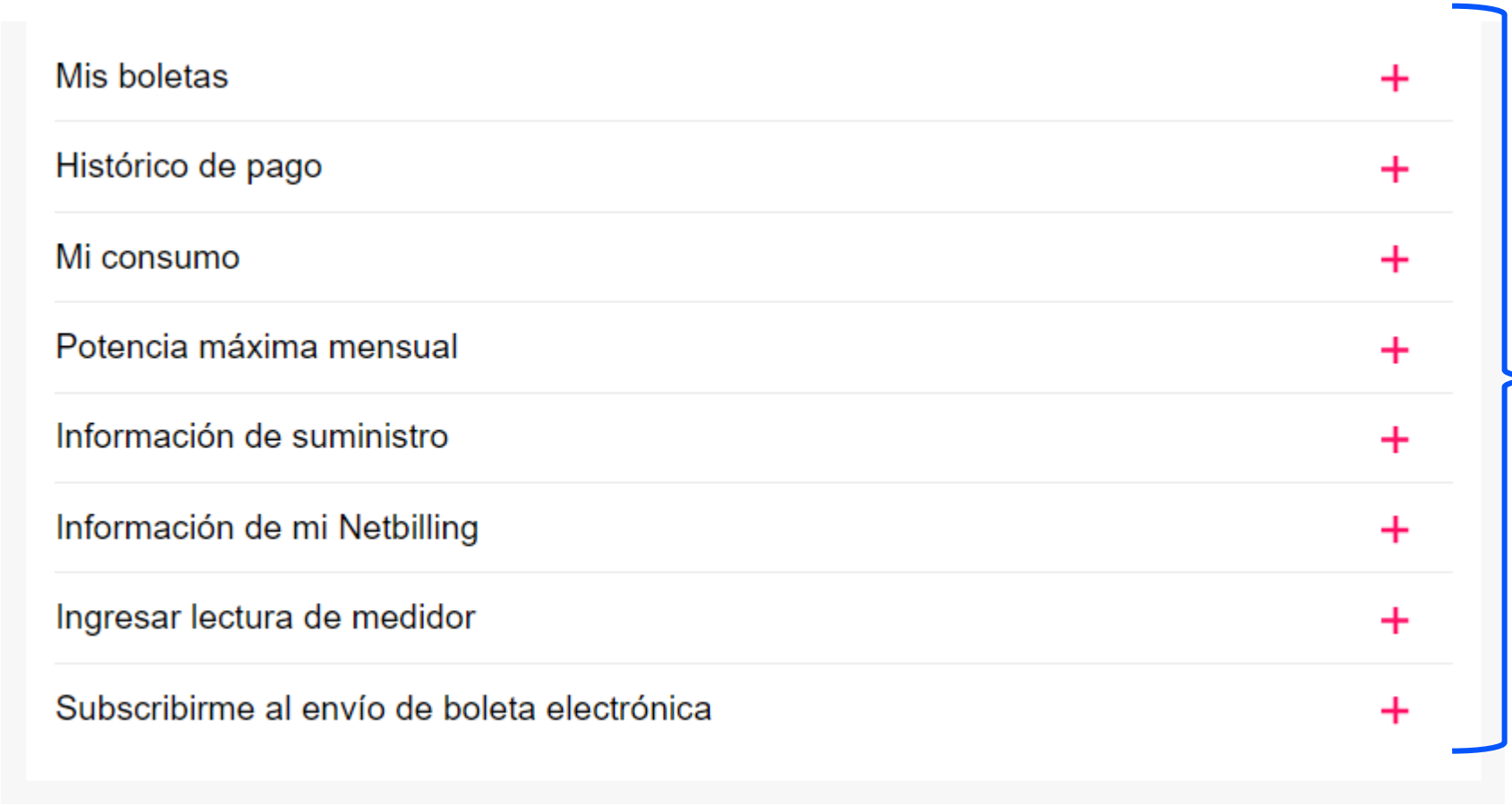
Acceso privado – Detalle de cuenta



Dentro de la opción “Mis cuentas” podemos encontrar las distintas opciones que tenemos disponibles para nuestros clientes.

Sucursal Privada – Mis cuentas (Con Netbilling)

Acceso privado – Detalle de cuenta



Dentro de la opción “Mis cuentas” podemos encontrar las distintas opciones que tenemos disponibles para nuestros clientes Netbilling.

Sucursal Privada – Mis cuentas – Mis boletas

Acceso privado

Al seleccionar la primera opción “Mis boletas”, se despliega un cuadro resumen de estas y además la opción de descargar cada una de ellas o visualizar el Detalle de cargos, y solo para los casos de un cliente Netbilling, se adiciona la opción de ver y descargar el Anexo boleta de inyección.

Detalle de cuenta
Información de la cuenta

N° de cliente 2855993-3
MORANDE 617 DP 303A,SANTIAGO

Fecha de vencimiento	Fecha último pago	Monto último pago	Corte después de
17/11/2020	21/11/2020	$ 9.805	sin corte

Mis boletas

N°boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Descargar copia boleta	Detalle de cargos
242711892	02/11/2020	17/11/2020	$9.805		Acceder
240931119	01/10/2020	20/10/2020	$17.372		Acceder
239148969	01/09/2020	16/09/2020	$19.186		Acceder
237341674	01/08/2020	18/08/2020	$16.809		Acceder
235562933	01/07/2020	20/07/2020	$10.379		Acceder
233786620	01/06/2020	16/06/2020	$19.756		Acceder

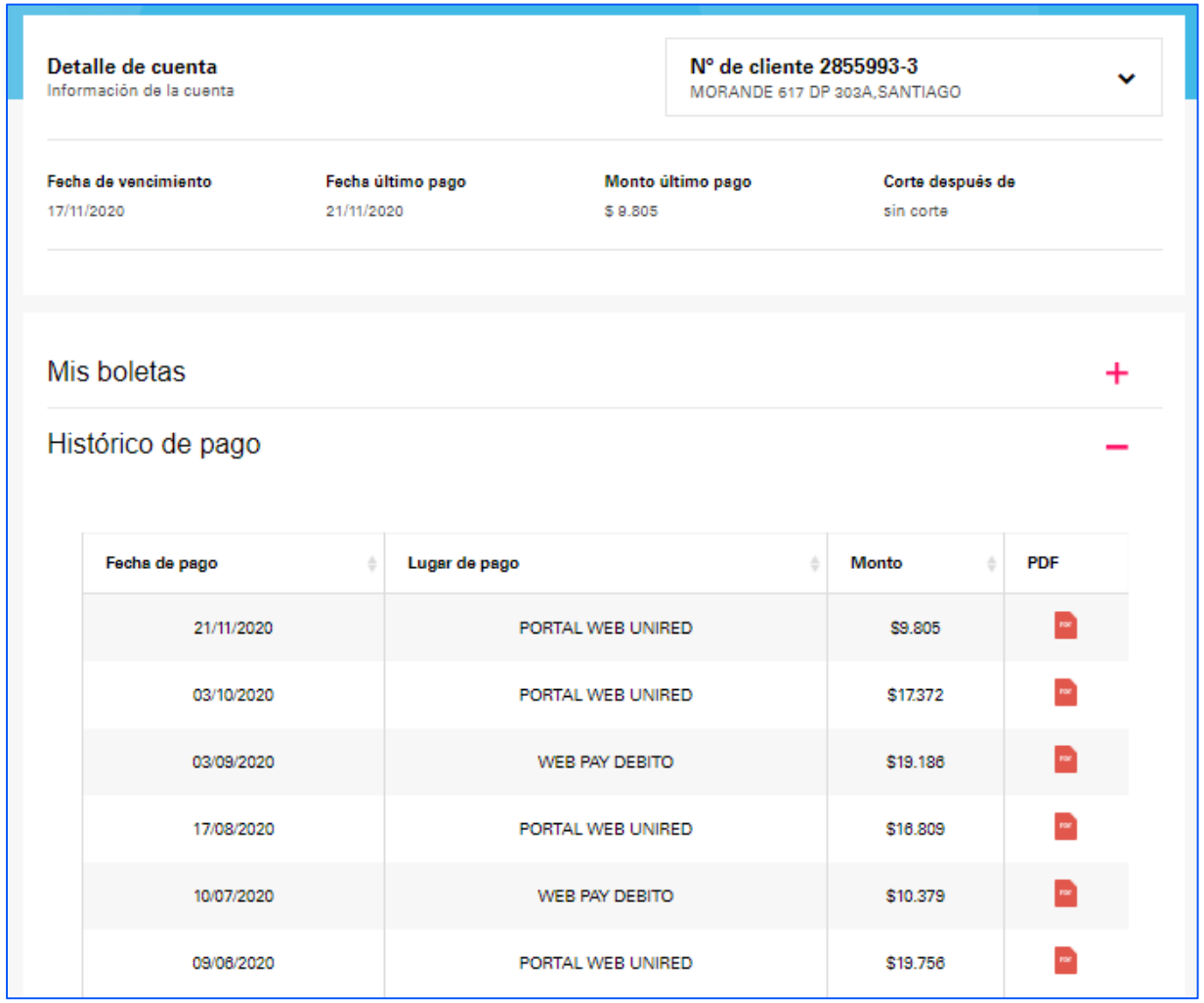
Mis boletas

N°boleta	Fecha de emisión	Fecha de vencimiento	Monto	Descargar copia boleta	Anexo boleta de Inyección	Detalle de cargos
243733861	13/11/2020	30/11/2020	$980			Acceder
241948360	15/10/2020	30/10/2020	$3.661			Acceder
240088095	14/09/2020	01/10/2020	$17.601			Acceder
238354907	13/08/2020	31/08/2020	$61.067			Acceder
236570668	14/07/2020	30/07/2020	$1.204			Acceder
234793423	11/06/2020	30/06/2020	$7.321			Acceder
233020136	12/05/2020	29/05/2020	$-3.404			Acceder
231248140	14/04/2020	29/04/2020	$9.960			Acceder
229460244	12/03/2020	30/03/2020	$966			Acceder
227661178	12/02/2020	28/02/2020	$960			Acceder
225850821	15/01/2020	30/01/2020	$2.502			Acceder
224049131	11/12/2019	27/12/2019	$1.071			Acceder

1 2

Sucursal Privada – Mis cuentas – Histórico de pago

Acceso privado

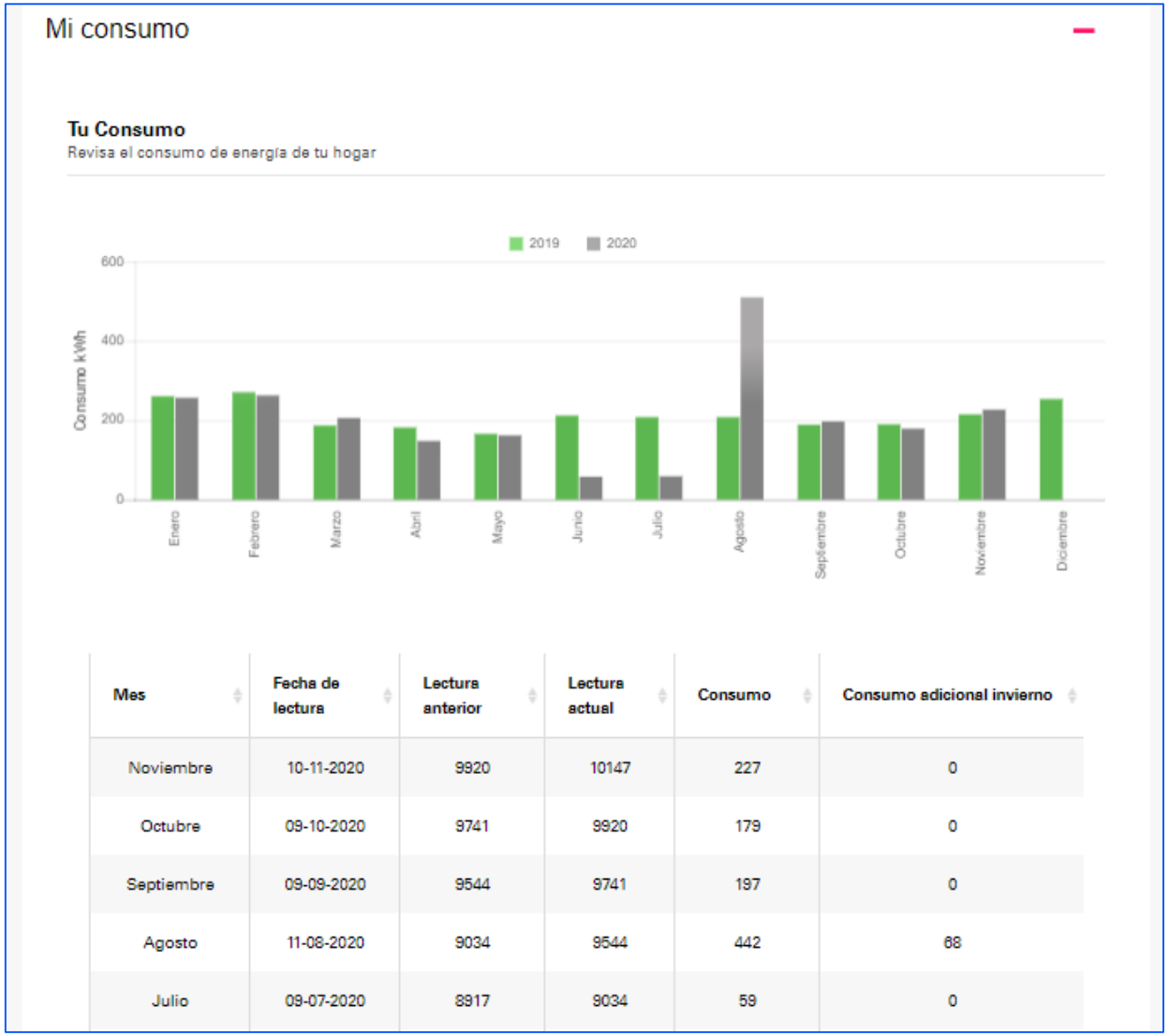


Al seleccionar la opción “Histórico de pago”, se despliega un cuadro con el resumen de sus pagos y además la opción de descargar una copia del comprobante.

Sucursal Privada – Mis cuentas – Mi consumo

Acceso privado

Al seleccionar la opción “Mi consumo”, se abre un gráfico y debajo de este, se despliega un cuadro resumen de sus consumos.



Mes	Fecha de lectura	Lectura anterior	Lectura actual	Consumo	Consumo adicional invierno
Noviembre	10-11-2020	9920	10147	227	0
Octubre	09-10-2020	9741	9920	179	0
Septiembre	09-09-2020	9544	9741	197	0
Agosto	11-08-2020	9034	9544	442	68
Julio	09-07-2020	8917	9034	59	0

Sucursal Privada – Mis cuentas – Potencia máxima mensual

Acceso privado

Potencia máxima mensual

Descargar cartola

Fecha	Dda. FP Leída	Dda. FP	Dda. HP Leída	Dda. HP
15/09/2020	0	0	0	0
17/08/2020	0	0	0	0
15/07/2020	0	0	0	0
15/06/2020	0	3,8	0	0
15/05/2020	1,8	3,8	0	0
17/04/2020	2	0	0	0
17/03/2020	2,4	3,8	0	0
17/02/2020	2,4	3,8	0	0
16/01/2020	2,2	3,8	0	0
16/12/2019	2,6	3,8	0	0
18/11/2019	0	3,8	0	0
17/10/2019	3	3,8	0	0

ANTERIOR 1 2 3 SIGUIENTE

También se muestra un cuadro resumen con respecto a las potencias dentro de la opción “Potencia máxima mensual”

Sucursal Privada – Mis cuentas – Información de suministro

Acceso privado

Al seleccionar la opción “Información de suministro”, se despliega información del empalme, otra con respecto a la propiedad, datos del medidor incluyendo información del display, tipo de tarifa e información de compensaciones.

Información de suministro

Información del empalme

Capacidad de empalme (kWh)	Id del transformador	Capacidad nominal (kVA)	Tensiones (kV/kV)

Información de la propiedad

Número de cliente	Rut	Dirección	Estado de suministro
83757-1	83757-1	GENERAL JUAN ANTONIO LAVALLEJA 2600	CON SUMINISTRO

Datos del medidor

Número de equipo	Marca	Modelo	Tipo	Constante
2799455	ELS	MNB 01	0	1

Propiedad	Información display medidor (Código OBIS)
CLIENTE	Conoce más sobre tu medidor

Tarifa de datos

Tarifa	Año de cálculo límite de invierno	Límite de invierno (kWh)
BT1 1 N	2018	250

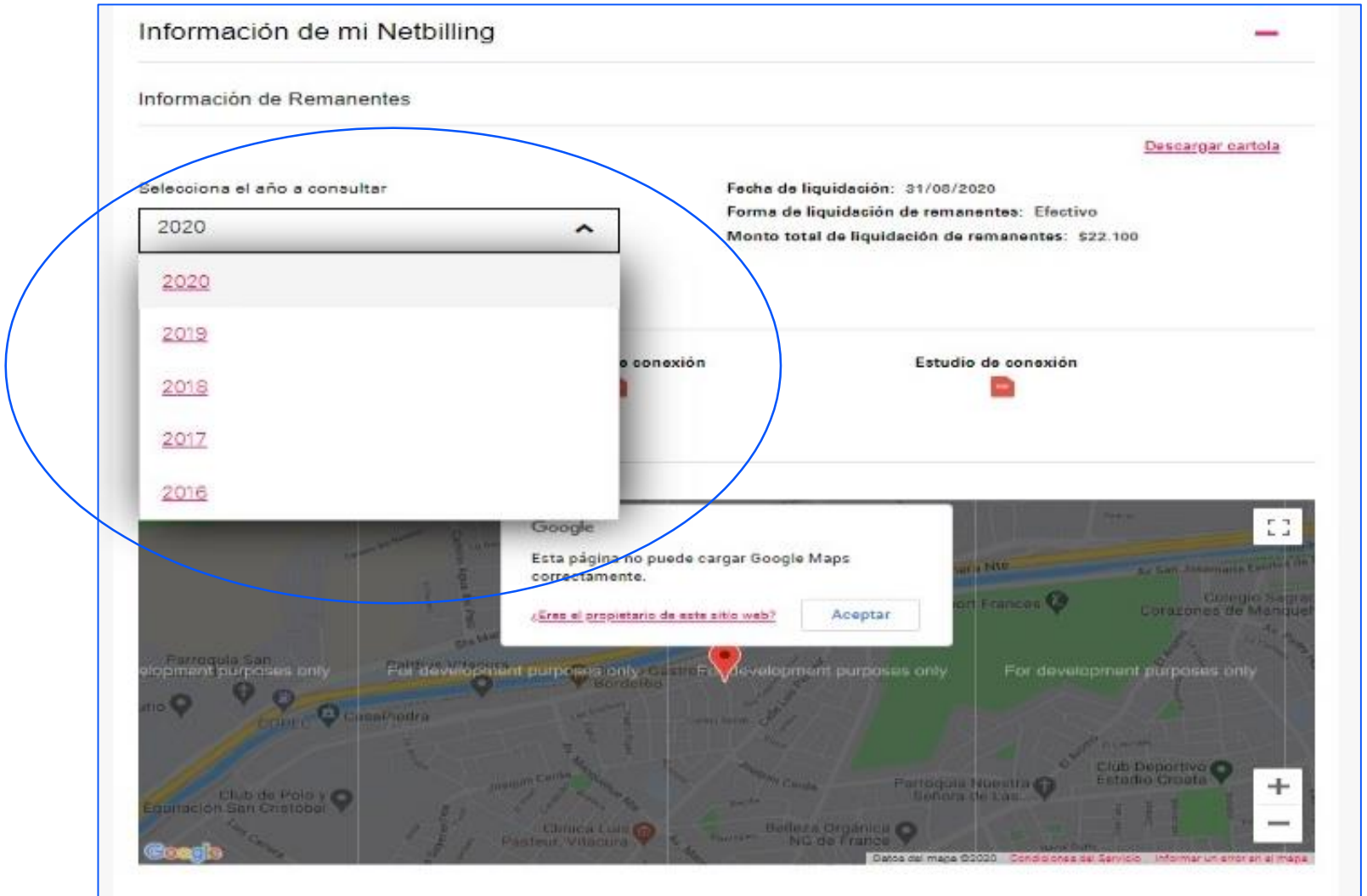
Información detallada de las compensaciones

Compensación SEC por interrupciones internas y externas	Tiempo total de interrupción no autorizado (seg)
09-2018/11-2018	0

Total de interrupciones no autorizadas	Consumo medio (kWh / seg)
0	000108

Sucursal Privada – Mis cuentas – Información de mi Netbilling

Acceso privado



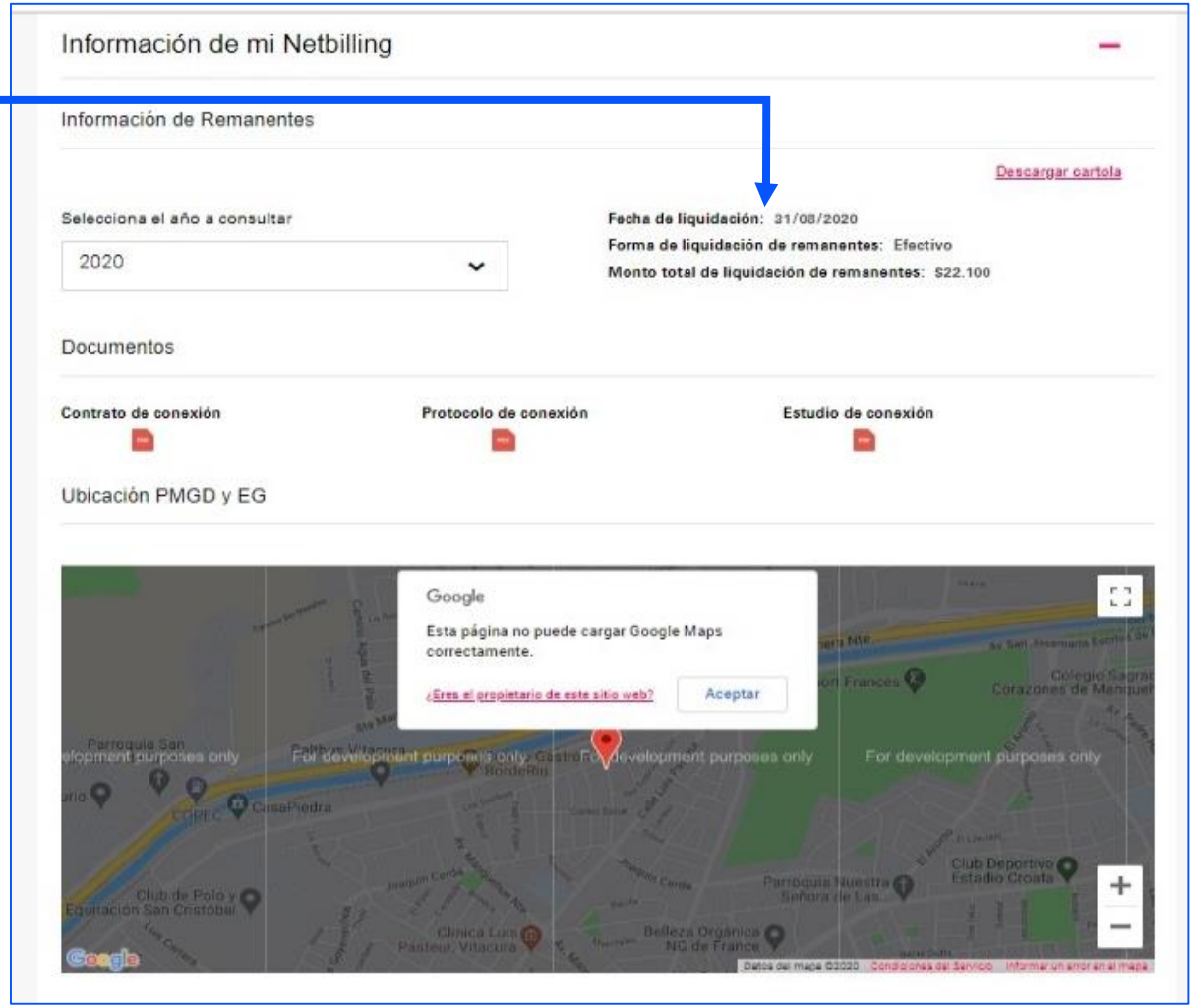
Dentro de la opción “Información de mi Netbilling”, la cual estará disponible solo para clientes Netbilling, tenemos la “Información de Remanentes”, que muestran la contabilidad de los remanentes utilizados de los últimos 5 años.

Sucursal Privada – Mis cuentas – Información de mi Netbilling

Acceso privado

Luego de seleccionado un año y para cada uno de estos, se presenta la fecha de liquidación de remanentes estipulada en el contrato de conexión del EG y también la forma como fue realizada, además del monto total.

Acá el cliente podrá ver y descargar el Contrato, Protocolo y Estudio de conexión.



Sucursal Privada – Mis cuentas – Ingresar lectura de medidor

Acceso privado

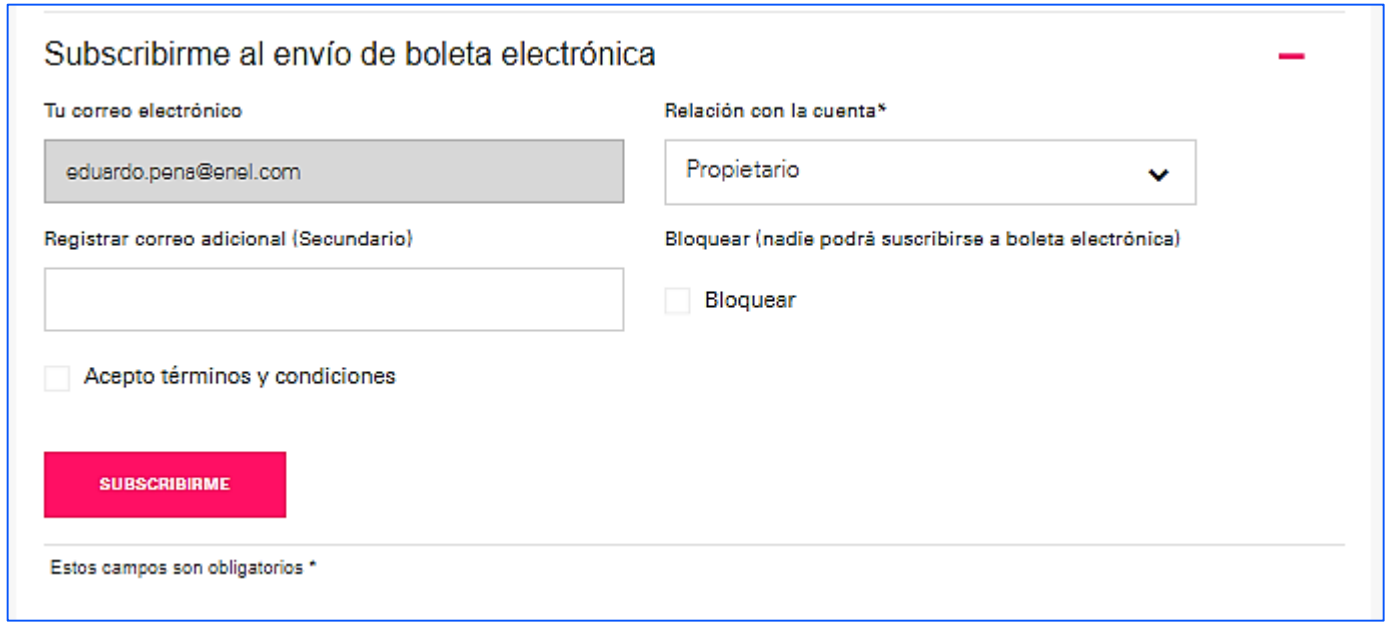
Al seleccionar la opción “Ingresar lectura de medidor”, se abre un cuadro explicativo y la opción de ingresar la lectura, donde actualmente recibimos lecturas para tarifas: BT1 – BT2 – THR y AT2.

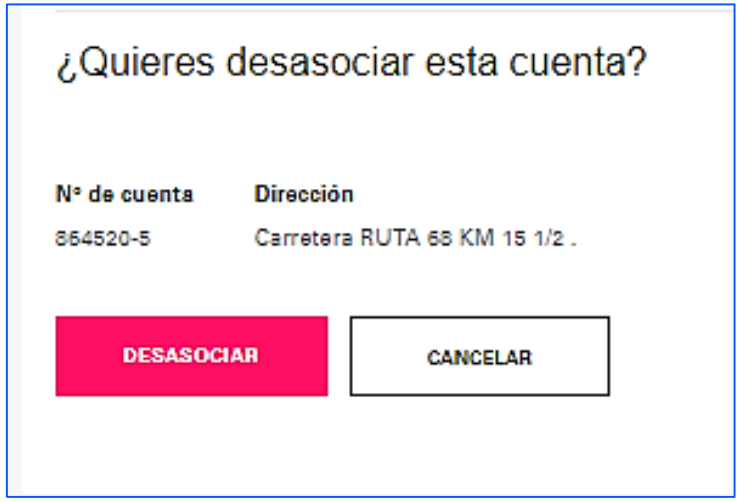
Volver

Sucursal Privada – Mis cuentas - Suscripción

Acceso privado

También tenemos las opciones de suscripción al envío de boleta electrónica y la de desasociar el suministro.





Volver

Sucursal Privada – Envío de boleta

Acceso privado

Envío de boleta electrónica

Puedes recibir tu boleta de forma electrónica. Selecciona una cuenta y suscríbela ahora

Nº cliente	Dirección	Acción
1158096-3	CURTIDURIA 7762 7762	Modificar
523080-2	PRESIDENTE RIESCO 3134 3134	Modificar
1481200-8	ISSA PICHARA PICHARA 925	Modificar
442248-1	BLAISE CENDRARS 6506 6506	Suscribir
356889-K	TURENA 4715 4715	Suscribir
848257-8	EL DIRECTOR 5630 5630	Suscribir
1048988-1	LAS CAMPANULAS 8801 8801	Suscribir
1482060-4	GRAL.SAN MARTIN P/29-B	Suscribir
2778633-2	TERESA VIAL 4455 C/ 20	Suscribir
1239378-4	JULIA BERNSTEIN 814 C/ A-1 814 A-1	Suscribir

1 2 3 4 5

El cliente puede escoger la opción “Envío de boleta”, donde puede ver y modificar todos los suministros suscritos al envío de boleta electrónica.

¿Deseas suscribirte a la boleta electrónica?

Nº de cliente
442248-1

Dirección
BLAISE CENDRARS 6506 6506

Tu correo electrónico
eduardo.pena@enel.com

Relación con la cuenta*
Propietario

Bloquear (nadie podrá suscribirse a boleta electrónica)

Bloquear a arrendatario

Acepto términos y condiciones

SUBSCRIBIRME CANCELAR

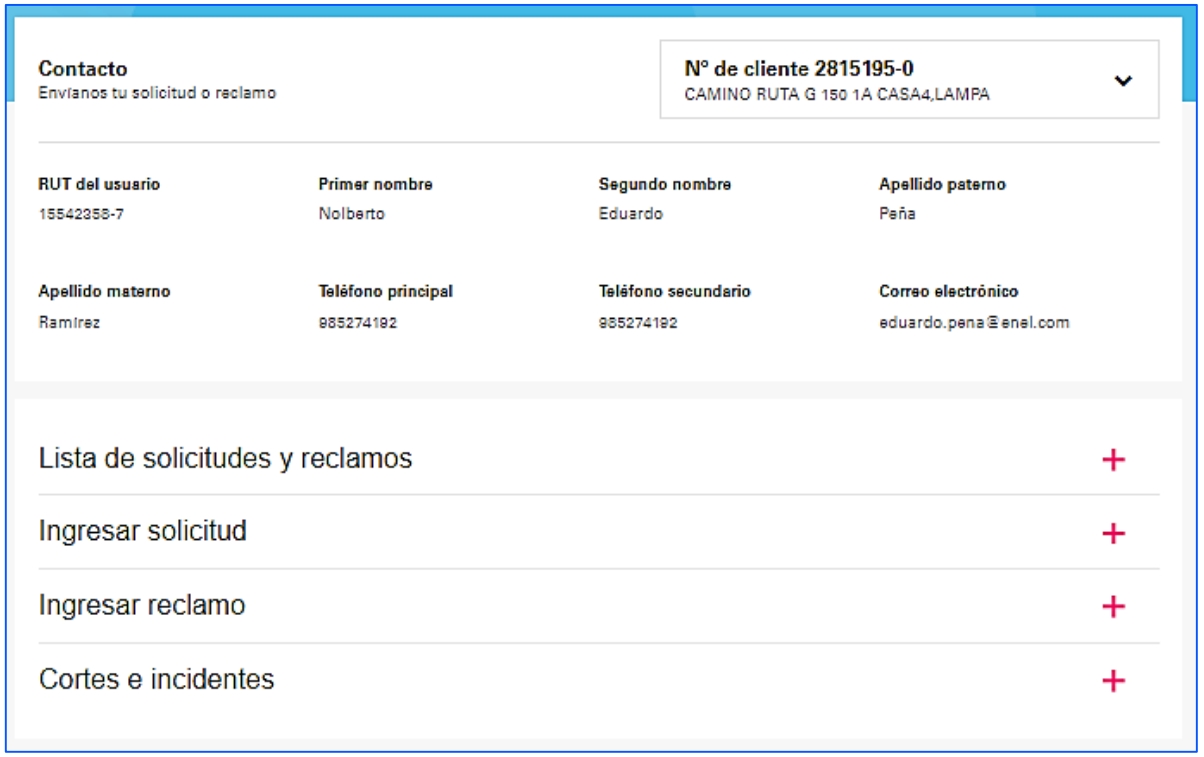
Estos campos son obligatorios *

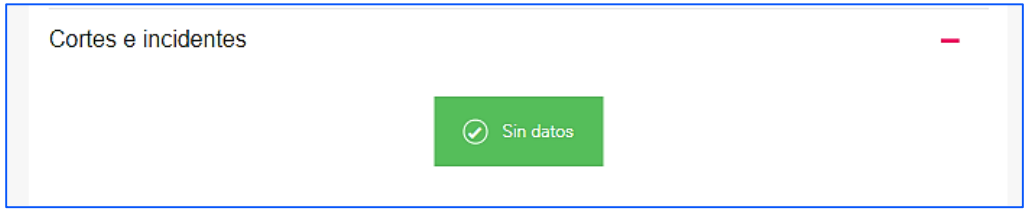
Sucursal Privada – Contacto

Acceso privado

Dentro de la opción “Contacto” en el menú lateral izquierdo.

Tenemos la opción de listar un cuadro resumen con solicitudes o reclamos o también de revisar cortes e incidentes asociados al suministro.



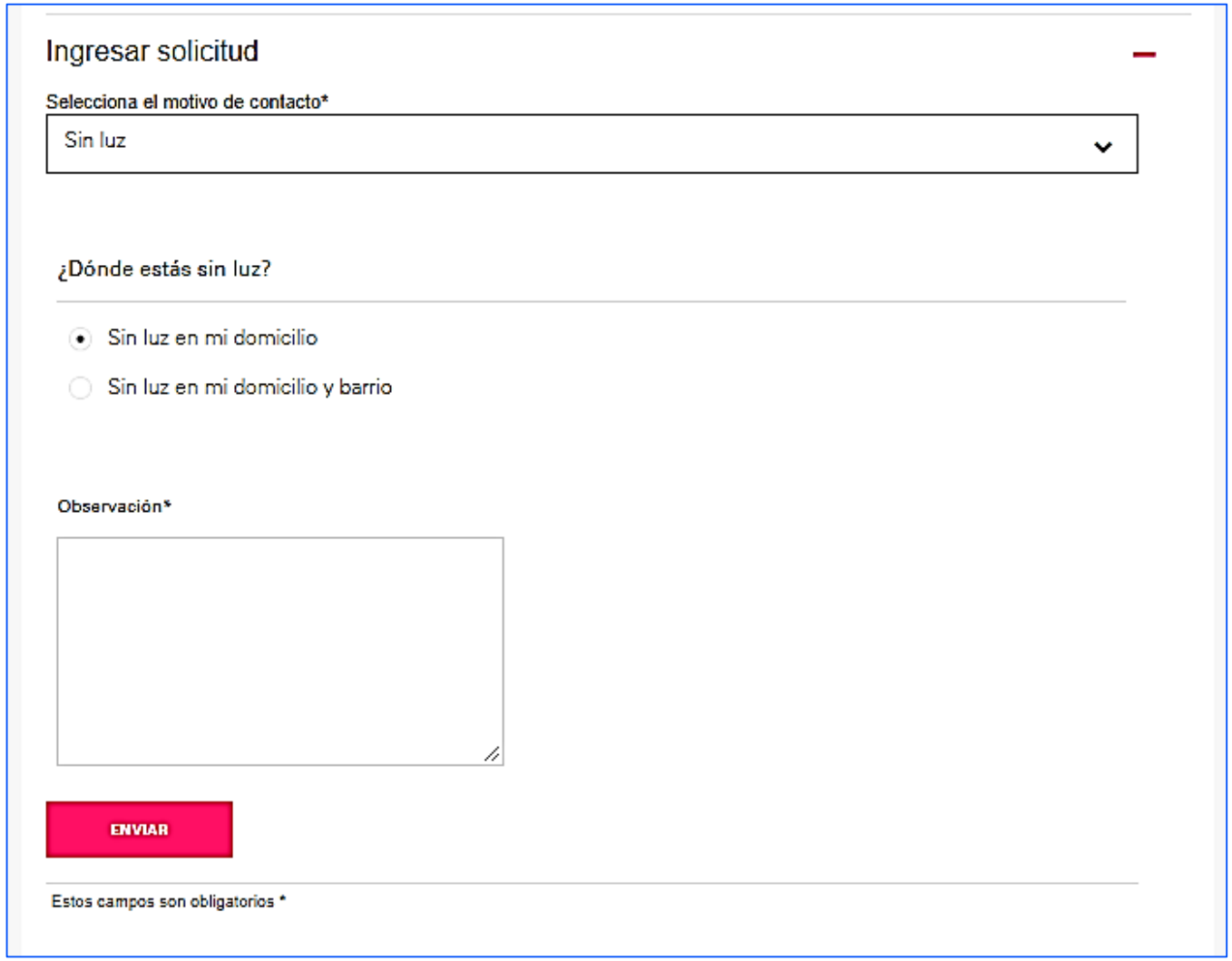


Sucursal Privada – Contacto

Acceso privado

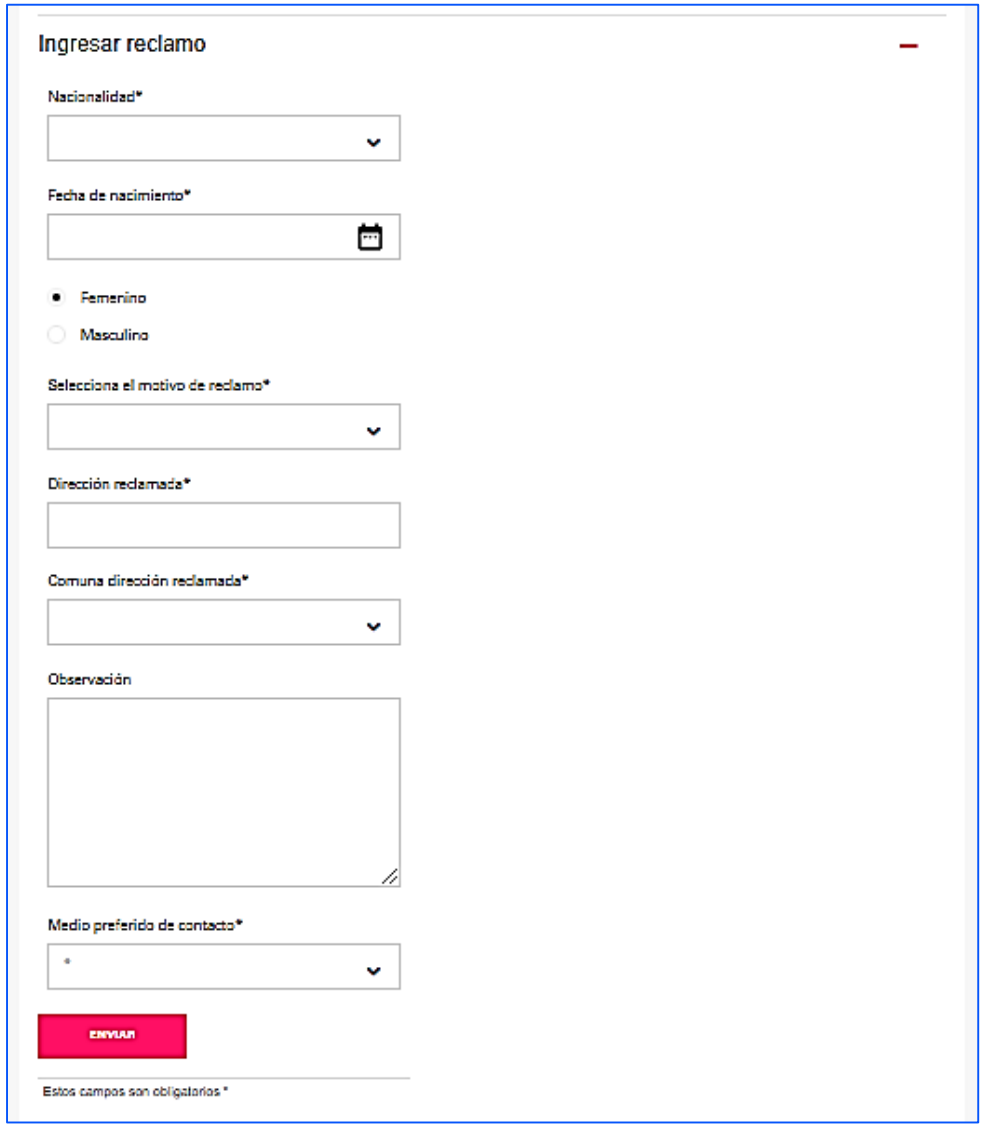
Dentro de la opción “Contacto” en el menú lateral izquierdo.

Tenemos disponible un formulario de contacto para que el cliente nos pueda contactar en caso de necesitarlo o reportarnos que está sin luz.



Sucursal Privada – Contacto

Acceso privado



Dentro de la opción “Contacto” en el menú lateral izquierdo.

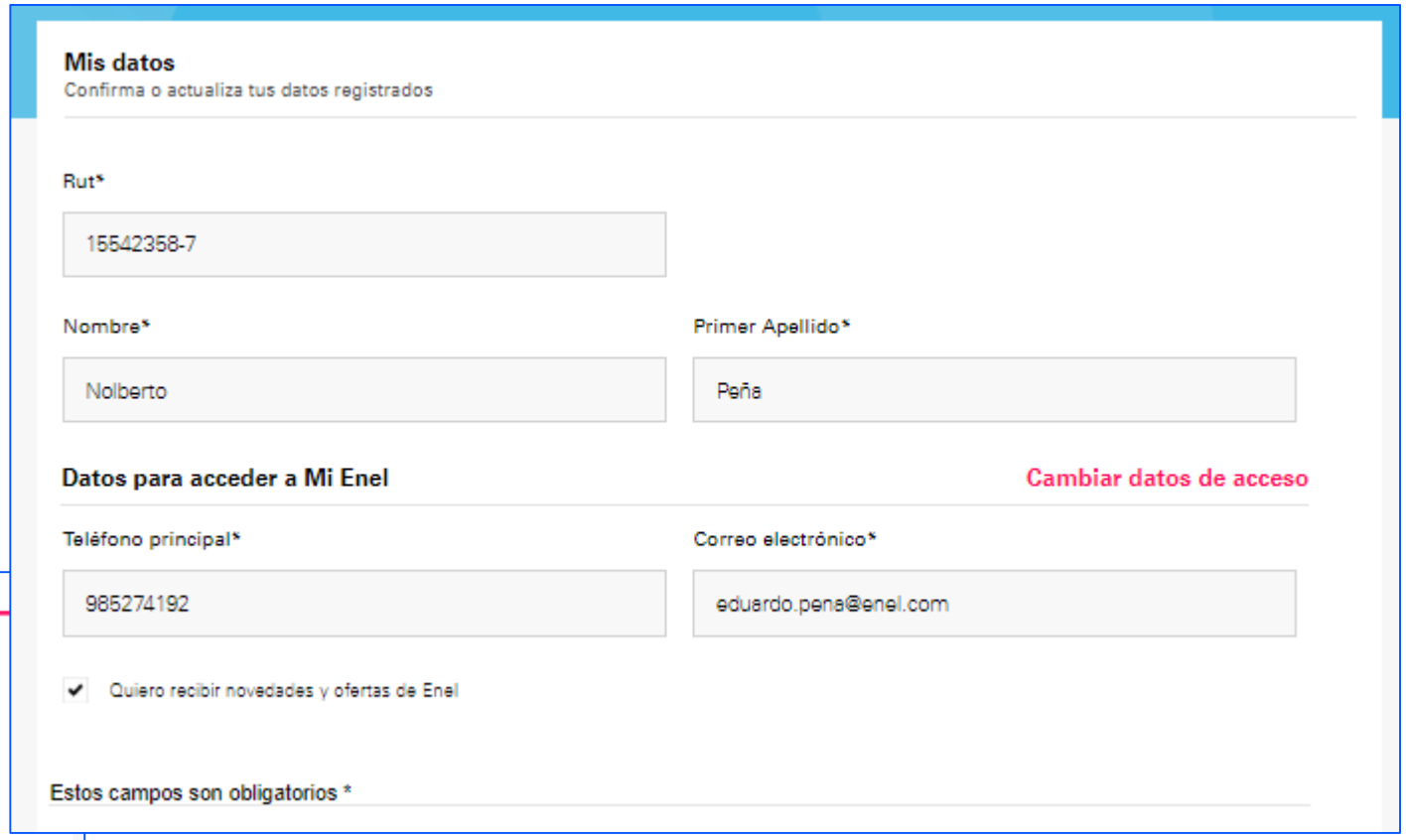
Tenemos la opción que el cliente nos haga llegar un reclamo, para esto debe llenar un simple formulario que varia según motivo escogido.

Volver

Sucursal Privada – Mis datos

Acceso privado

La opción “Mis datos”, es donde el cliente puede ver sus datos de contacto, suscribirse al envío de novedades y ofertas de Enel y también tiene la opción de cambiar sus datos de contacto (Mail y Teléfono).

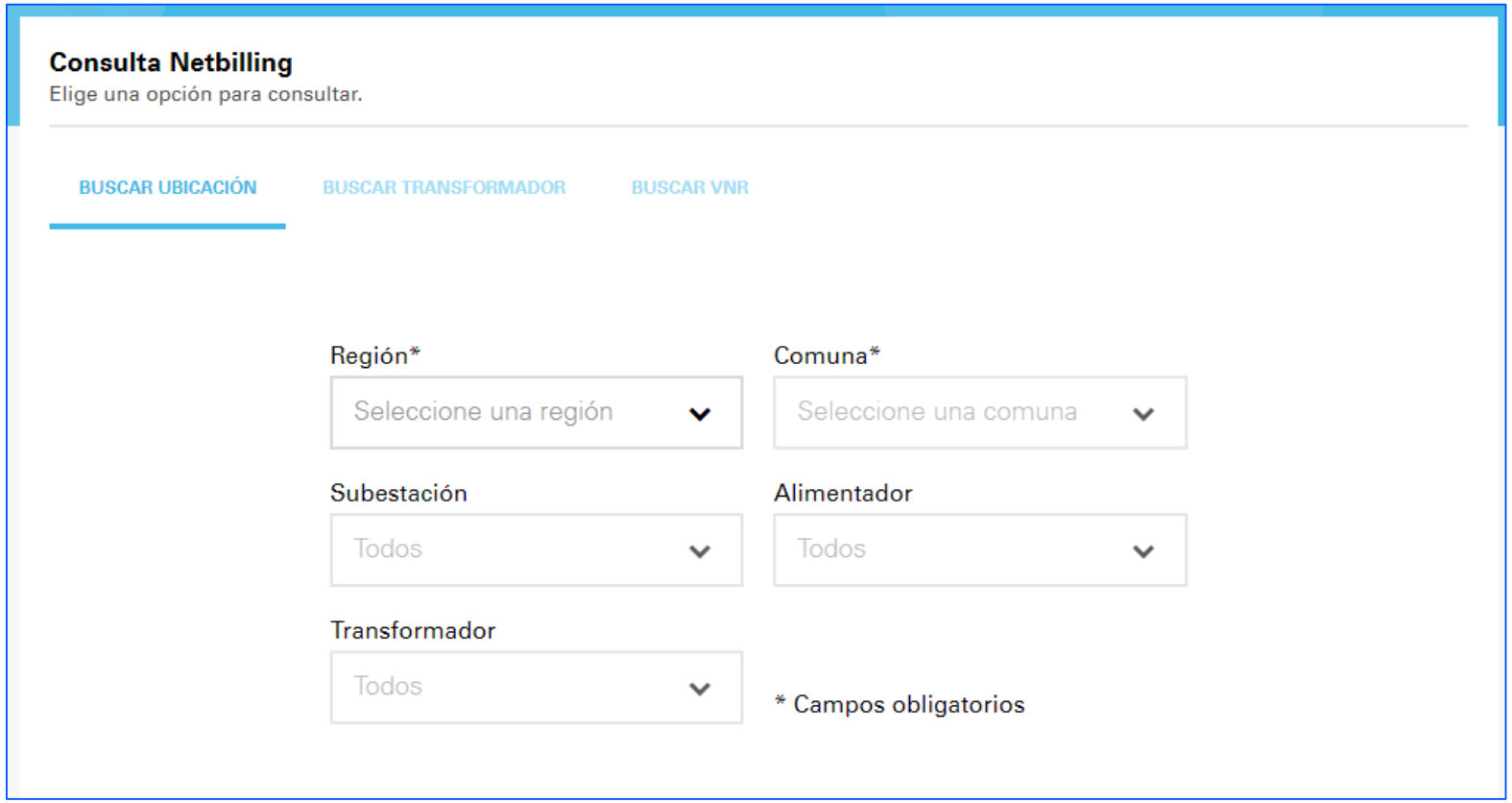


También tiene la opción de cambiar su contraseña

Sucursal Privada – Consulta Netbilling

Acceso privado

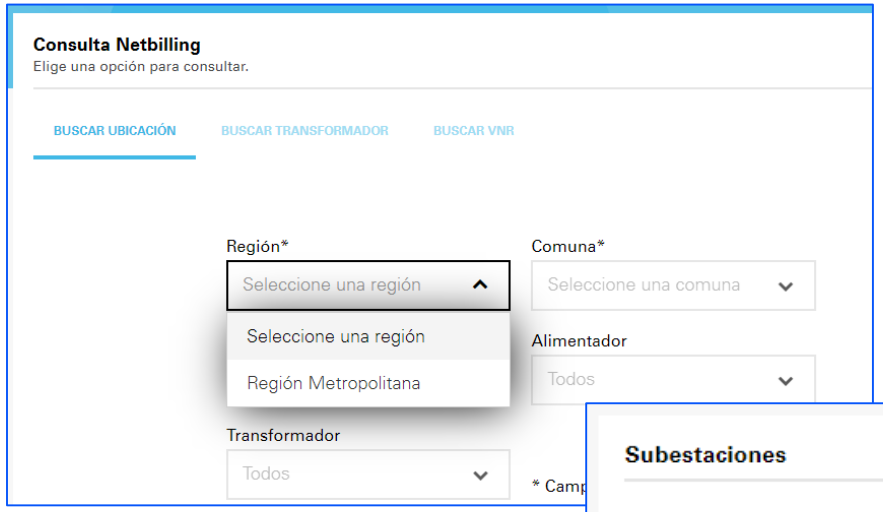
Al seleccionar la opción “Consulta Netbilling” el cliente se encontrará con 3 opciones de búsqueda, donde la primera de estas es “Buscar ubicación”, ...



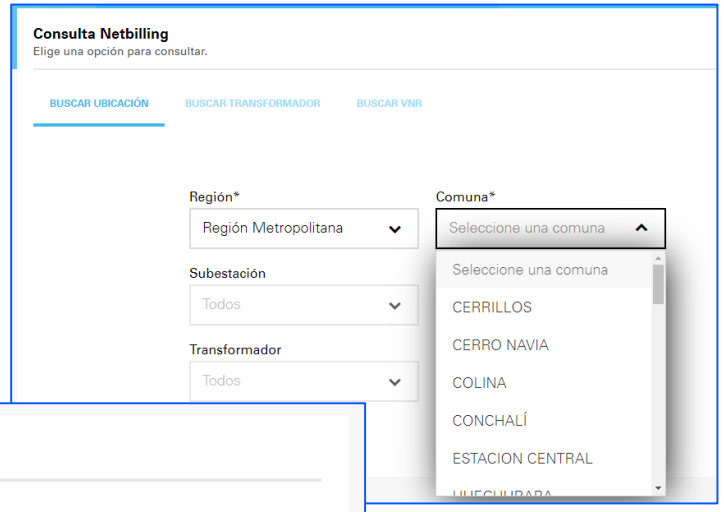
Sucursal Privada – Consulta Netbilling

Acceso privado

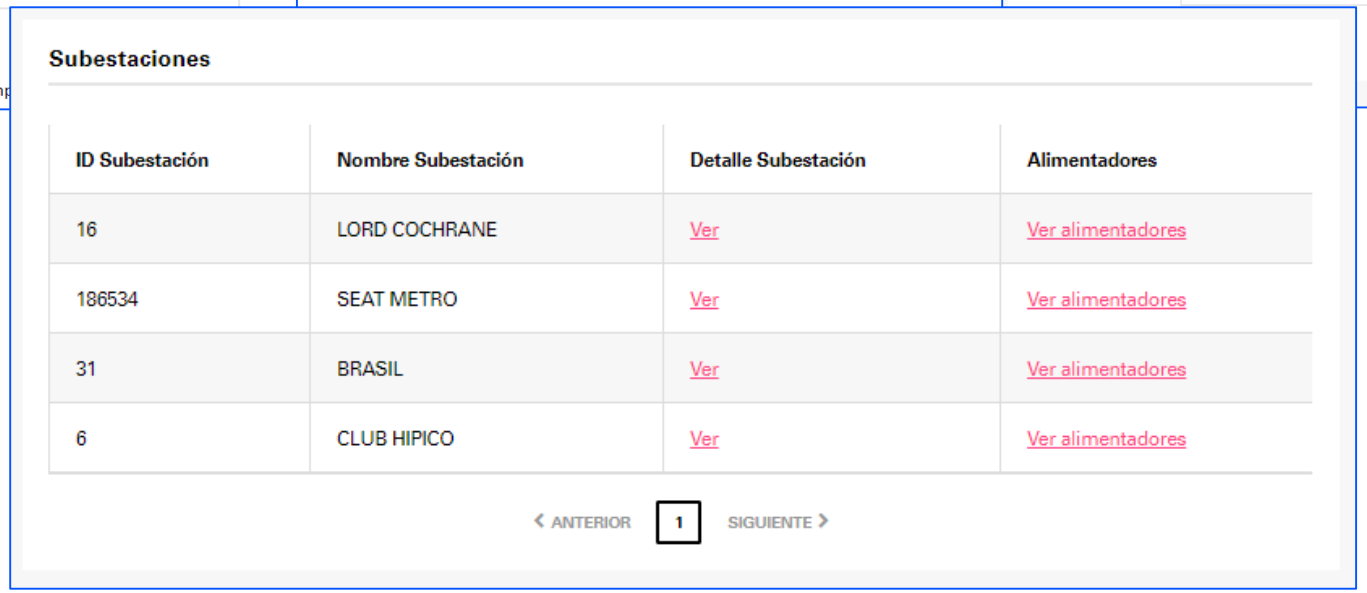
…donde luego de seleccionar Región y Comuna (campos obligatorios), se comienza a desplegar información.



Selecciono la Región



Selecciono la Comuna



Subestaciones

ID Subestación	Nombre Subestación	Detalle Subestación	Alimentadores
16	LORD COCHRANE	Ver	Ver alimentadores
186534	SEAT METRO	Ver	Ver alimentadores
31	BRASIL	Ver	Ver alimentadores
6	CLUB HIPICO	Ver	Ver alimentadores

< ANTERIOR 1 SIGUIENTE >

Sucursal Privada – Consulta Netbilling

Acceso privado

Dentro de las opciones que se comienzan a abrir, que siempre son las del nivel siguiente, podemos escoger ver el “Detalle de Subestación”

Subestaciones / **Detalle de Subestación**

Nombre	Alimentadores	Ubicación
LORD COCHRANE	CENTRO_C, MARCOLETA, A_OVALLE, CENTRO_D, CENTRO_I, CENTRO_F, CENTRO_E, CENTRO_H, CENTRO_A, CENTRO_G, CENTRO_J, ALAMEDA, CENTRO_B, CONDOR	Ver Mapa

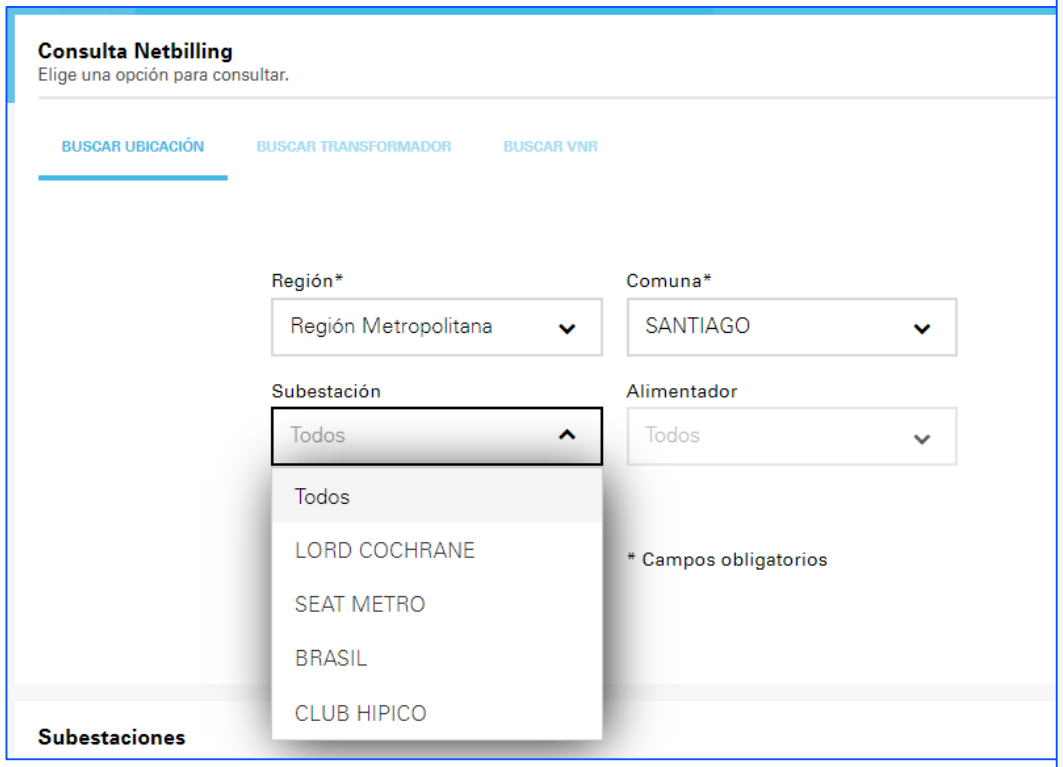
IMPRIMIR | GUARDAR

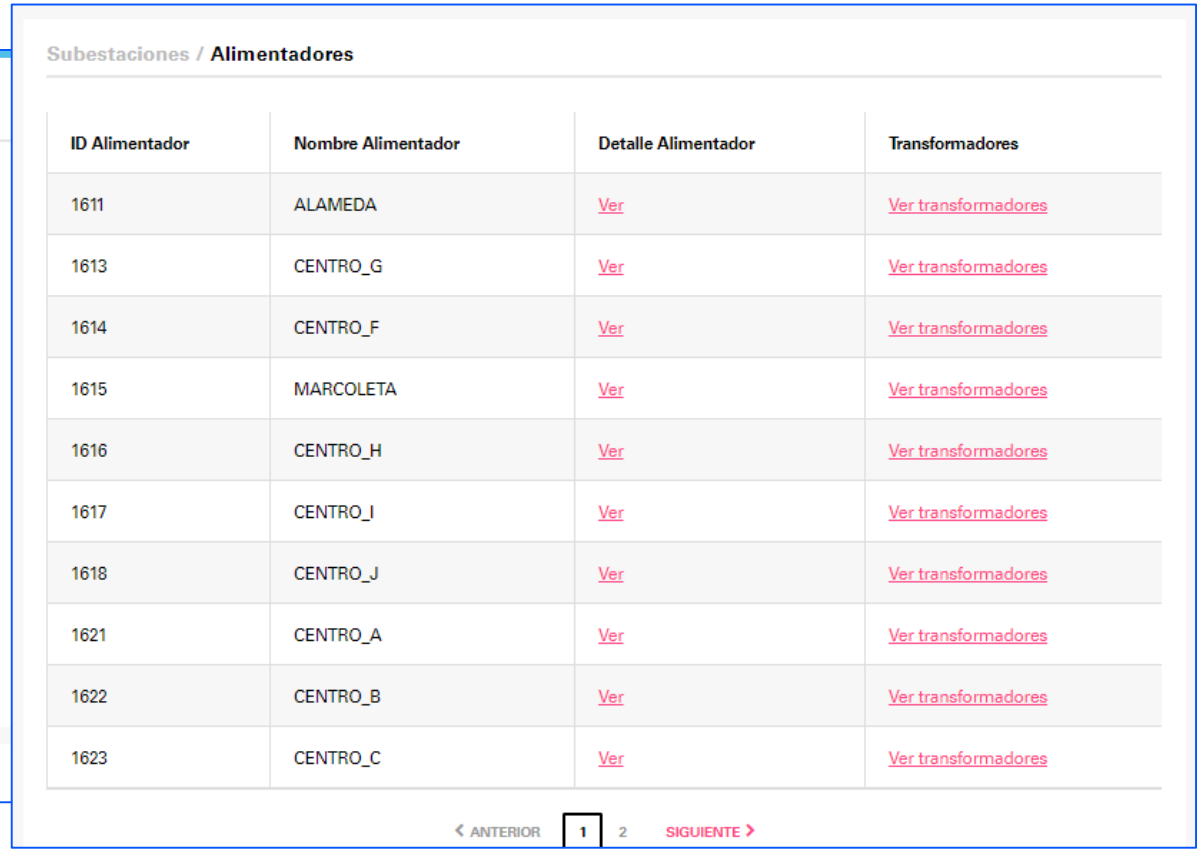
ID Transformador	(Nivel Tensión) Nombre Transformador	Detalle del transformador
381903254	(BT) TEATINOS NTE. VALENTIN LETELIER 2	Ver
96602	(BT) SAN IGNACIO 3 NTE STA ISABEL	Ver
88258	(BT) SAN ISIDRO SUR A OVALLE	Ver
90816	(BT) ELEUTERIO RAMIREZ 1 OTE L COCHRANE	Ver
100	(BT) BARRIO CIVICO	Ver
5067	(BT) E.COPACABANA	Ver

Sucursal Privada – Consulta Netbilling

Acceso privado

También podemos seleccionar desde el buscador alguna Subestación en particular, donde se va a ir presentando la información del nivel siguiente, que en este caso son Alimentadores asociados al transformador.

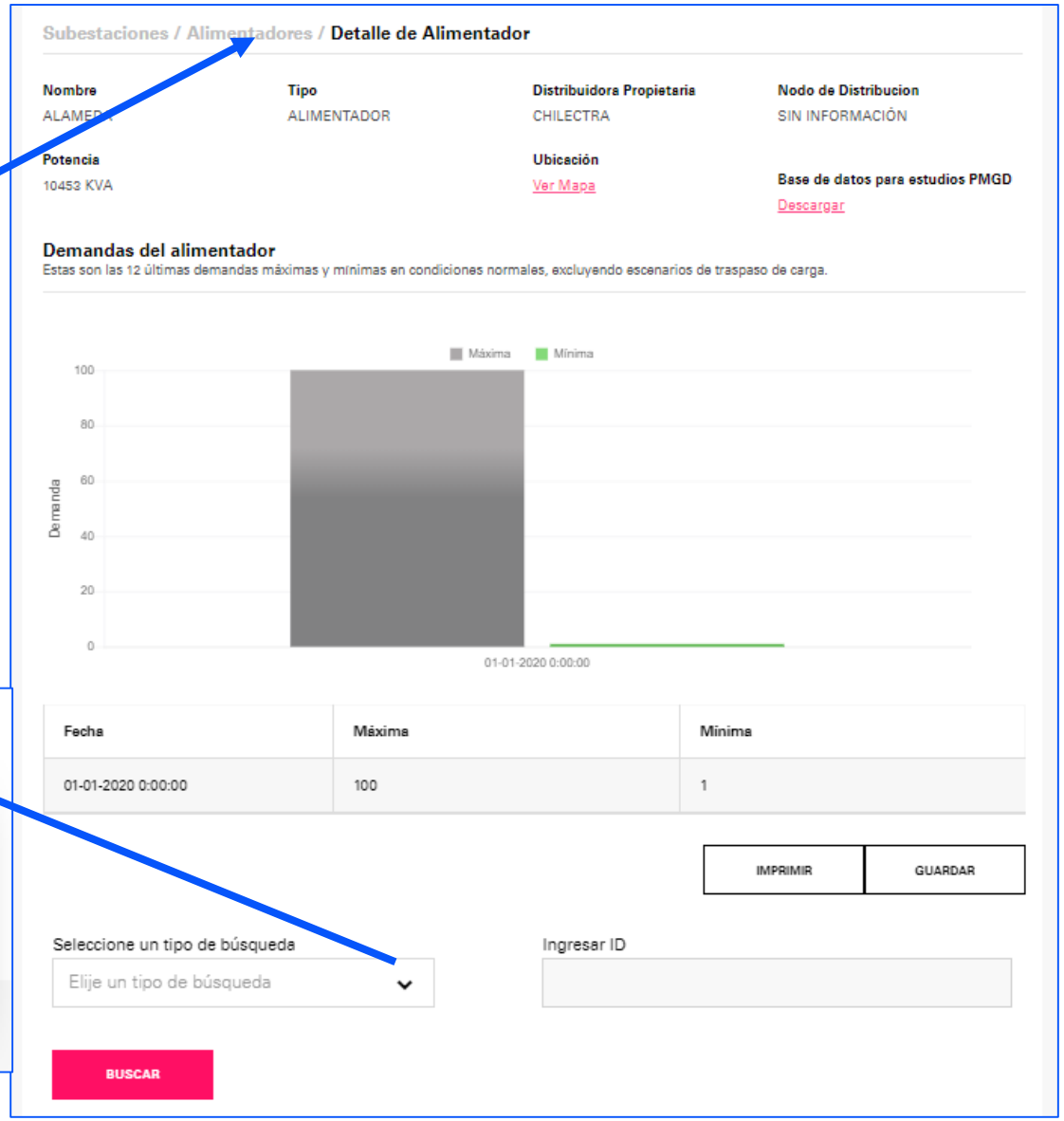


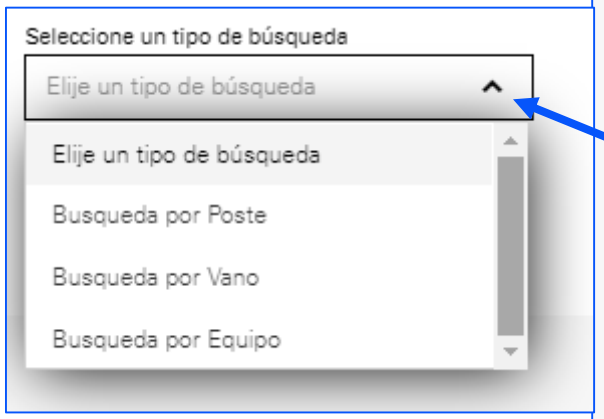


Sucursal Privada – Consulta Netbilling

Acceso privado

Permite ver detalles del Alimentador, además se habilita la opción de volver atrás presionando los nombres en gris de la secuencia en la parte superior de la captura, adicionalmente en la segunda captura se habilita la opción de poder realizar búsqueda por poste, vano y equipo.

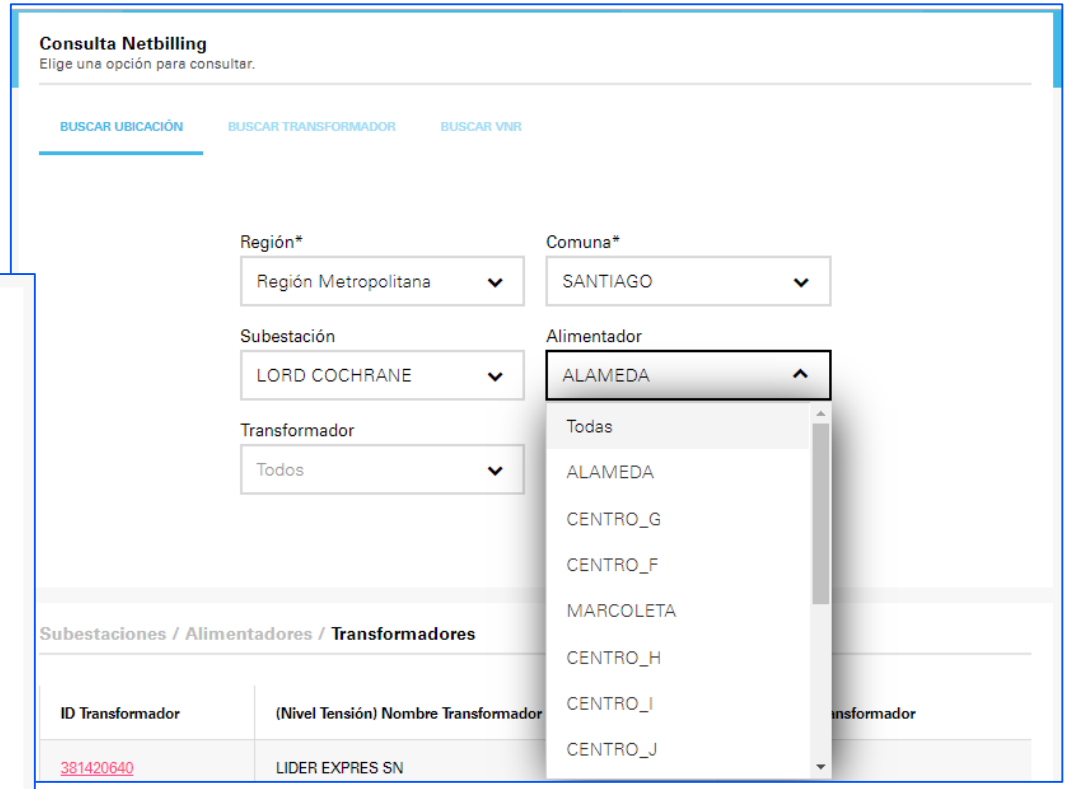




Sucursal Privada – Consulta Netbilling

Acceso privado

Al seleccionar un Alimentador, se despliega información que permite ver transformadores asociados a este.



Subestaciones / Alimentadores / **Transformadores**

ID Transformador	(Nivel Tensión) Nombre Transformador	Detalle del transformador
381420640	LIDER EXPRES SN	Ver
381805848	12 DE FEBRERO 2	Ver
5872	INGENDESA	Ver
381806336	SAN DIEGO ALONSO OVALLE	Ver
381805467	SAN DIEGO TARAPACA (PCB)	Ver
1518	12 FEBRERO 3	Ver
381805005	ALONSO OVALLE (PCB)	Ver
1548	12 FEBRERO 4 (PCB)	Ver

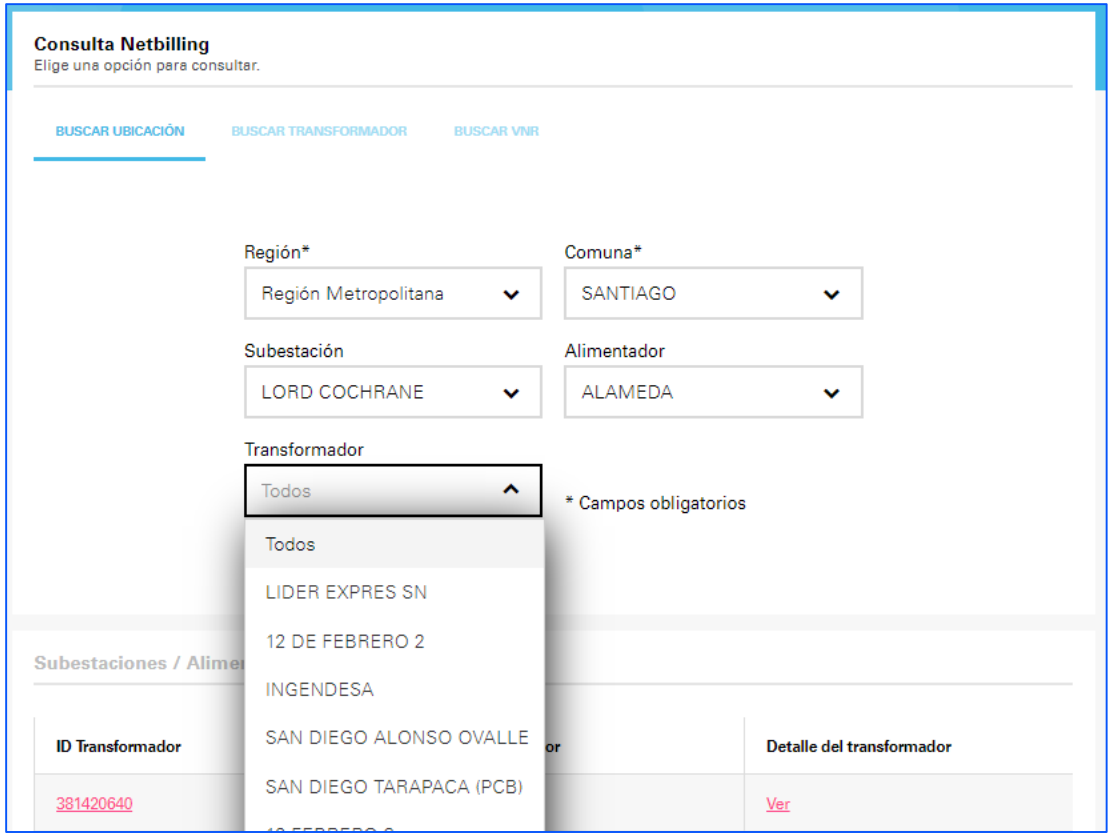
< ANTERIOR 1 SIGUIENTE >

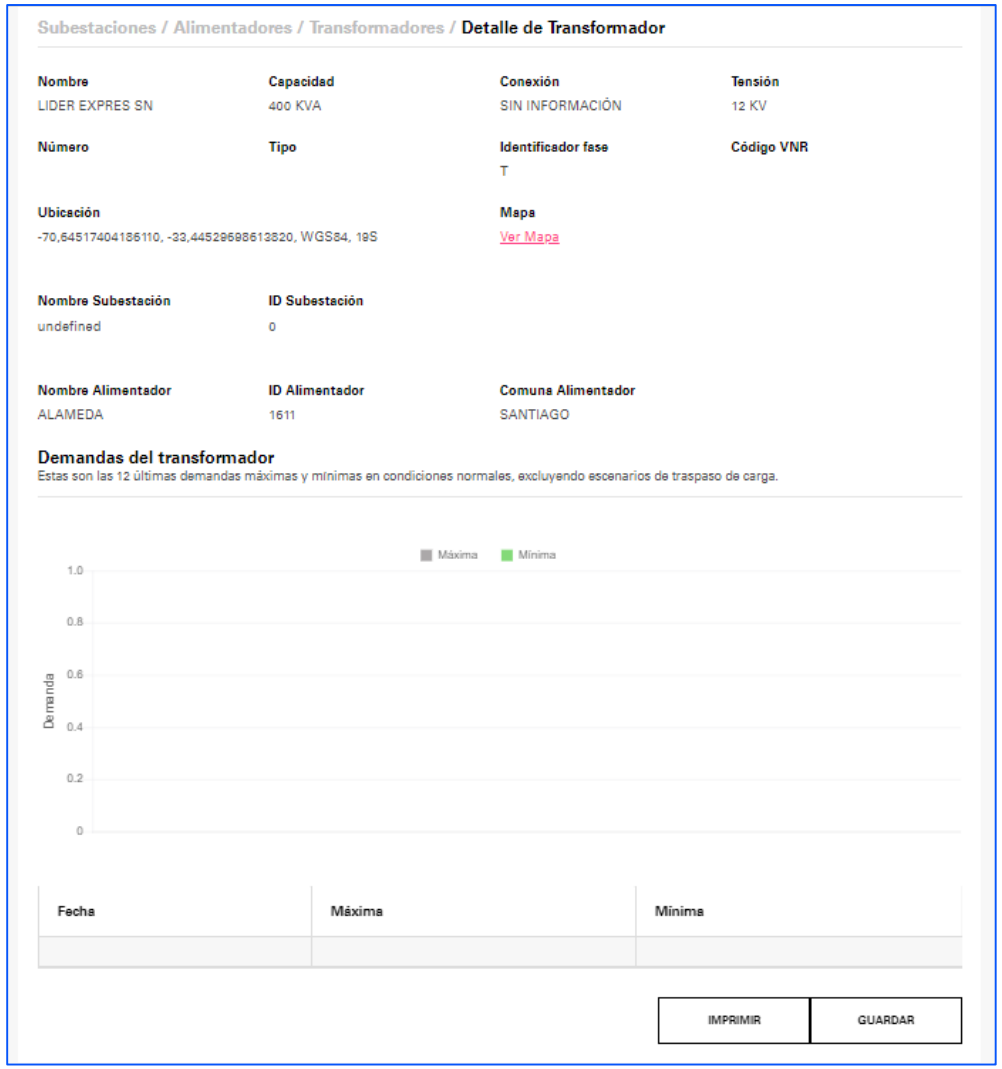
Además se habilita la opción de volver atrás presionando los nombres en gris de la secuencia en la parte superior de la captura

Sucursal Privada – Consulta Netbilling

Acceso privado

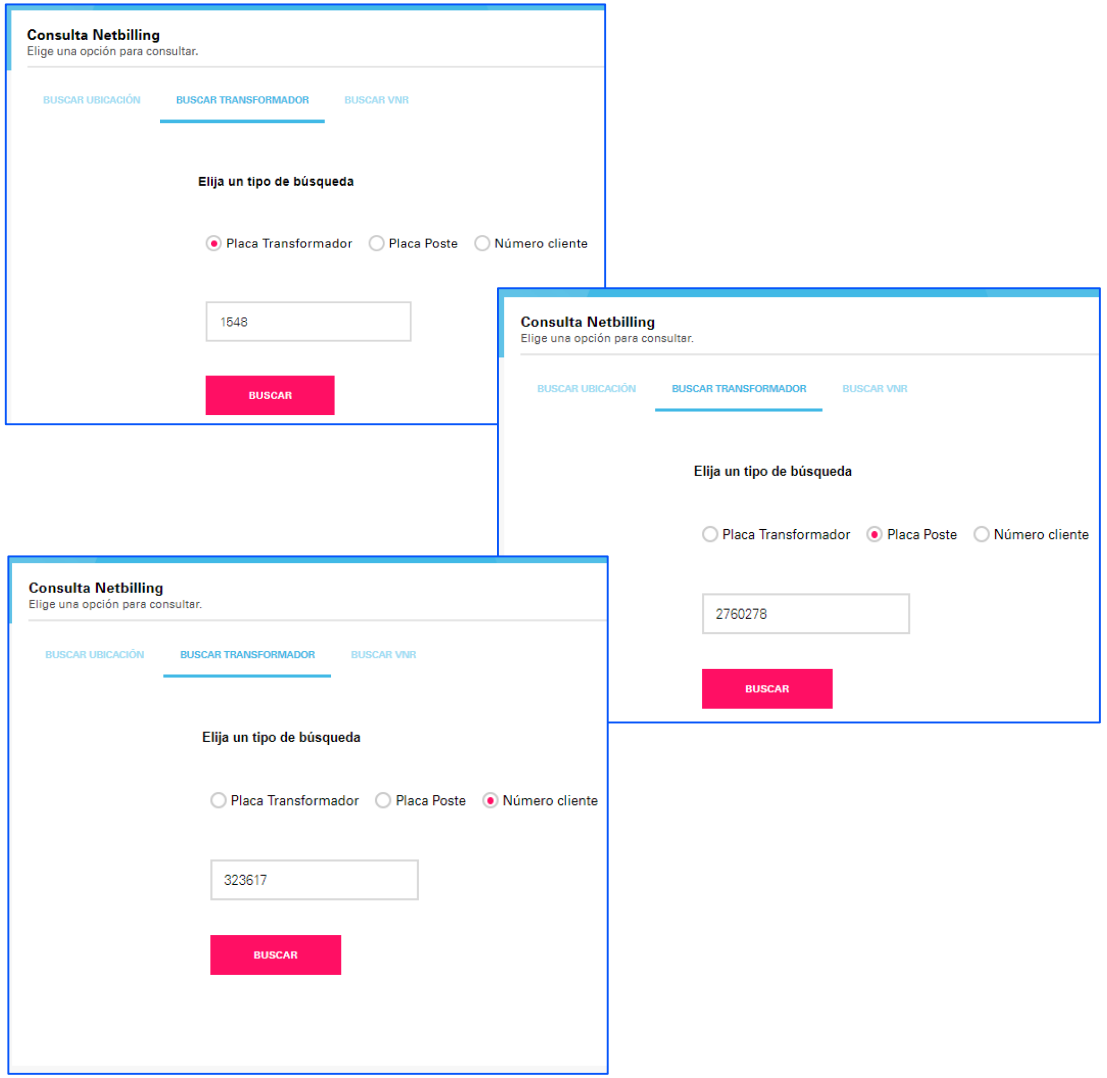
Al seleccionar un Transformador, se despliega información que permite ver detalles del transformador.





Sucursal Privada – Consulta Netbilling

Acceso privado



La búsqueda por transformador, permite que esta se realice mediante placa transformador, placa poste o número de cliente

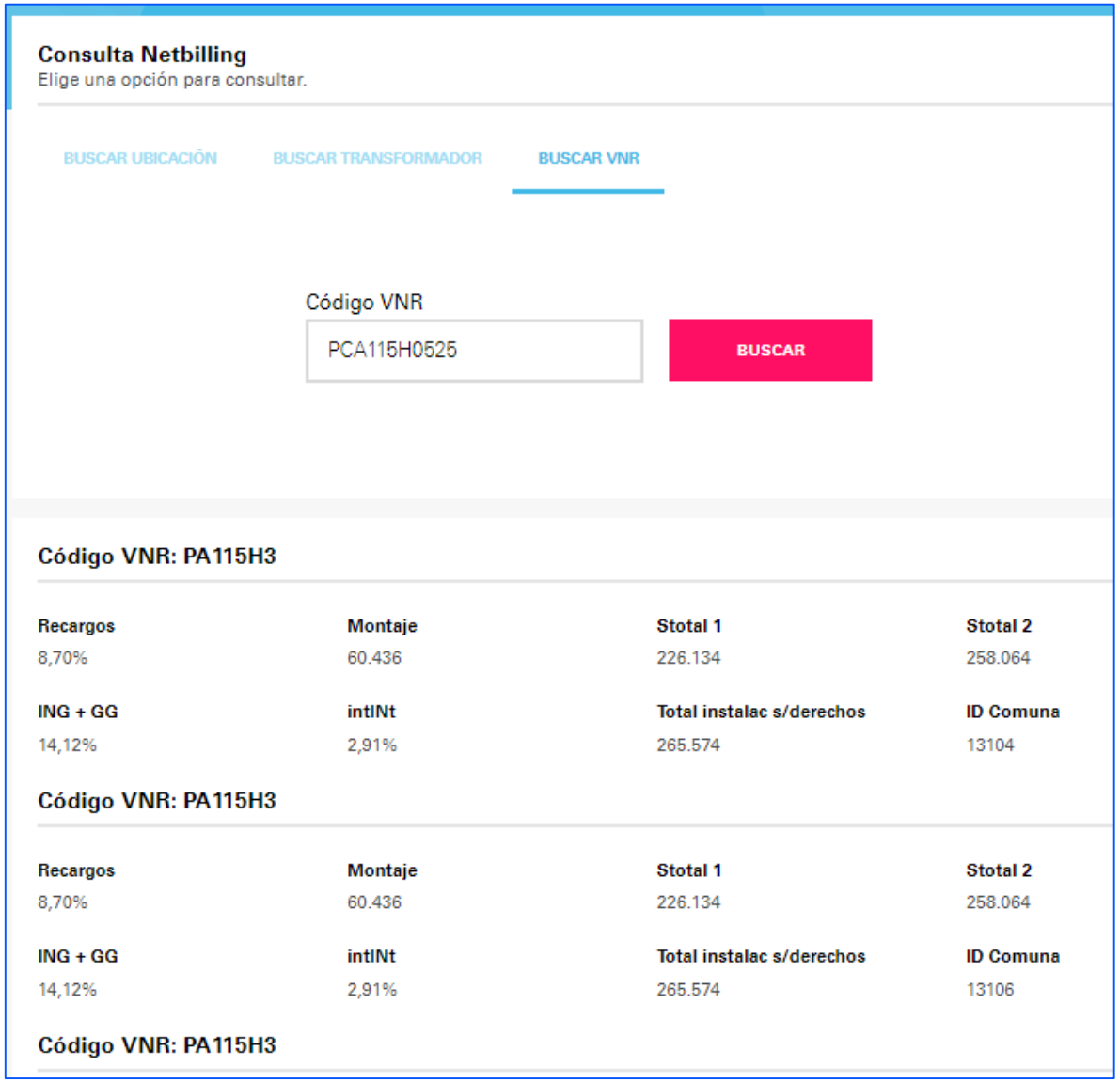
Todas las búsquedas arrojan el mismo resultado y que es el “Detalle de transformador”.

Volver

Sucursal Privada – Consulta Netbilling

Acceso privado

La última opción de búsqueda, es por VNR, donde el resultado es el listado de este para cada comuna.



Gracias