



Tudo que você quer saber sobre os processos de ressarcimento por danos elétricos

O que é ressarcimento de danos elétricos?

É a indenização feita para os clientes que tiveram, seu(s) equipamento(s) elétrico(s) danificado(s), em situações que fique comprovada a responsabilidade da concessionária, seguindo todas as exigências dos órgãos reguladores.



O que pode causar a queima de um aparelho?

- Ligar o equipamento de voltagem menor na tomada de maior voltagem (ex. 127 v em uma tomada de 220 v.)
- Descargas atmosféricas que podem vir pelo circuito elétrico, cabo de TV, internet, linha telefônica, entre outros que podem estar conectados ao aparelho.
- Oscilações de energia.
- Curto-circuito.
- Queda de energia.
- Instalações internas inadequadas ou em mal estado de conservação.
- Fim da vida útil do aparelho.



Quando é cabível a indenização pela distribuidora?

Quando o equipamento foi danificado devido a problemas comprovados na rede elétrica de responsabilidade da concessionária.

Como o consumidor deve proceder?

- Entrar em contato com nossos canais de relacionamento.
- Informar a unidade consumidora, data e horário aproximados da queima de aparelho.
- Estar presente no local onde está o equipamento danificado caso a distribuidora agende a vistoria.

Prazo de vistoria = até 10 dias corridos*.

- Enviar os laudos/documentos solicitados pela distribuidora de todos os equipamentos e seus componentes que foram danificados. Prazo de até 90 dias da solicitação da distribuidora.
- Para receber as orientações necessárias durante o processo de ressarcimento, é essencial manter os telefones e e-mails de contato atualizados no cadastro da CPFL/RGE.

*Quando o equipamento supostamente danificado for utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos, o prazo é de 1 dia útil.

Qual o procedimento de análise da CPFL/RGE?

- Realizar análise na rede elétrica por meio de sistemas de alta tecnologia e certificados por órgãos competentes.
- Vistoriar os equipamentos reclamados no prazo de até 10 dias*.
- Solicitar laudos para análise detalhada do motivo da queima do equipamento.

* Quando o equipamento supostamente danificado for utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos, o prazo é de 1 dia útil.



Quando e como o consumidor recebe a resposta?

A resposta ocorre pelo meio de comunicação escolhido pelo consumidor, 15 dias após a realização da vistoria e, na falta desta, após abertura da solicitação. Esse prazo é suspenso enquanto houver pendência do consumidor, como, por exemplo, necessidade de documentos ou informações complementares para análise do processo.

Quando o consumidor escolhe a opção de comunicação por e-mail, recebe de maneira mais rápida todas as respostas, evitando possíveis atrasos das correspondências físicas.



Quando a distribuidora não é responsável por efetuar a indenização?

- Quando o defeito apresentado não tem origem elétrica ou o equipamento não apresentou defeito.
- Quando não há registros de perturbação no sistema elétrico que possa ter afetado a unidade consumidora para a data e hora aproximadas informadas pelo consumidor.
- Quando há impossibilidade de acesso ao local em que está o equipamento, em caso de vistoria previamente agendada.
- Equipamentos elétricos instalados em unidades consumidoras atendidas em tensão superior a 2,3 kV.

Após deferido, qual é a forma/prazo para que o ressarcimento seja efetuado?

O ressarcimento ocorre em até 20 dias após o recebimento da resposta formalizada pela CPFL/RGE por meio de uma das seguintes formas escolhida pela distribuidora:

- a) Conserto do equipamento danificado.
- b) Substituição do equipamento danificado por outro equivalente.

c) Pagamento em moeda corrente em valor equivalente a um equipamento novo.

d) Ou pagamento em moeda corrente em valor equivalente ao conserto.

Todos os procedimentos são realizados conforme a Resolução ANEEL 414.2010 Art. 203 a 211 e em complemento ao módulo 9 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional - PRODIST.

Como fazer caso precise de um relatório com histórico de interrupções?

Neste caso, basta realizar a solicitação em nossos canais de atendimento, presencial ou call center (presentes em sua conta de energia), informando:

- Data e período aproximado da queda de energia.
- Seu código (instalação).
- Dados adicionais (caso existam).

Após análise, a empresa enviará o histórico de interrupções em até 15 dias úteis.

Ainda tem dúvidas? Entre em contato com a gente:

cpfl.com.br rge-rs.com.br [/cpflenergia](http://cpflenergia)

