

MANUAL DO CONSUMIDOR PARA SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS



Prezando pela constante transparência e preocupação com seus cooperados e consumidores, apresentamos abaixo as orientações e esclarecimentos necessários, para solicitação de pedidos de ressarcimento de danos elétricos:

Se você teve algum equipamento elétrico danificado por falhas no fornecimento de energia elétrica, piques ou perturbações no sistema da CERVAM, saiba que você pode solicitar o ressarcimento deste equipamento. Ele se aplica exclusivamente a equipamentos elétricos de unidades consumidoras de baixa tensão (Grupo B), ou seja, residências, comércios ou pequenas indústrias atendidas em tensão de 127 ou 220 V.

Este manual irá orientá-lo sobre como abrir um pedido de ressarcimento de danos elétricos na distribuidora de energia, com base nas regras e procedimentos legais estabelecidos pela ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica.

SAIBA COMO SOLICITAR O RESSARCIMENTO DE DANOS ELÉTRICOS?

O pedido de ressarcimento por danos elétricos deve ser solicitado pelo responsável da unidade consumidora ou representante legal.

O prazo limite para registrar a solicitação é de 5 anos a contar da data provável da ocorrência do dano.

Contudo, recomendamos que a solicitação seja feita logo após a ocorrência, para que possamos agilizar o processo.

Os pedidos podem ser realizados através dos nossos canais de atendimento:

☎ **0800 016 15 61 / 3589-3300**

✉ **atendimento@cervam.com.br**

📍 **Atendimento Presencial em nosso escritório localizado na Rodovia SP 215, Km 96,7, bairro São João, Porto Ferreira – SP.**

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA SOLICITAÇÃO:

Para abrir um pedido de ressarcimento, você deverá fornecer as seguintes informações no momento da solicitação:

- a.** Unidade Consumidora (UC) – Número de identificação da sua unidade.
- b.** Data e horário prováveis da ocorrência do dano – É necessário informar a data e hora em que o suposto dano ocorreu.
- c.** Problema apresentado pelo equipamento – informar o defeito ou avaria no equipamento.
- d.** Características do equipamento danificado, como:
 - Marca
 - Modelo
 - Ano de aquisição

Se a abertura do pedido de ressarcimento na distribuidora for superior a 90 dias da suposta ocorrência do dano, além das informações solicitadas acima, a Distribuidora deverá exigir a nota fiscal ou outro documento que comprove a aquisição do equipamento, além do preenchimento adicional de um Termo de Compromisso e Responsabilidade, informando que o dano ocorreu quando o equipamento estava conectado à instalação elétrica interna da unidade consumidora e que não houve adulteração dos equipamentos ou peças danificadas.

DA INVESTIGAÇÃO DO NEXO CAUSAL:

Quando um pedido de ressarcimento é aberto na Distribuidora, a mesma deve investigar, baseada nas informações fornecidas pelo próprio consumidor, como data e hora provável do suposto dano, se houve alguma ocorrência relacionada a interrupção, piques de energia ou perturbações no sistema que pudessem ter afetado a unidade consumidora, seguindo os critérios do módulo 9 do PRODIST – Regras e Procedimentos de Distribuição da ANEEL.

A Distribuidora deve analisar se houve atuação de algum sistema de proteção que atende a unidade consumidora.

No caso da CERVAM, como os equipamentos são supervisionados no Centro de Operação da Distribuição (COD), são analisados os relatórios destes equipamentos além de outros que possam contribuir para que esta análise seja a mais fiel e confiável possível, como relatórios de medidores “inteligentes” de energia instalados em determinadas unidades consumidoras, que possuem capacidade de armazenar informações sobre piques ou interrupções de energia, além do registro de realização de alguma manobra necessária para o restabelecimento da energia.

De posse dessas informações, havendo registro em pelo menos um dos relatórios, caracteriza-se o Nexo Causal.

DA VISTORIA E PROCEDIMENTOS ADOTADOS PELA CERVAM:

A ANEEL determina que as Distribuidoras podem realizar vistoria do(s) equipamento(s) reclamado(s) na unidade consumidora, devendo atender o prazo regulamentar de 1 dia útil para equipamento utilizado para o acondicionamento de alimentos perecíveis ou medicamentos e até 10 dias para os demais equipamentos.

Assim como determina a Resolução 1000/2021 da ANEEL, a Distribuidora poderá credenciar oficina para realizar inspeção e reparo.

No caso da CERVAM, existe oficina credenciada de inspeção e reparo para equipamentos eletroeletrônicos, onde nos casos de avarias destes equipamentos, após a vistoria e liberação da CERVAM, os mesmos deverão ser encaminhados para a credenciada, afim de verificar a origem do dano elétrico e realizar o orçamento para conserto ou substituição do equipamento quando não há possibilidade de executar o reparo.

Se houver constatação pela oficina credenciada de que a fonte do equipamento estiver em perfeitas condições de funcionamento, ou seja, se o equipamento estiver ligando, a Distribuidora pode eximir-se do dever de ressarcir, pois entende-se que o possível dano ao equipamento não foi ocasionado pela rede elétrica, podendo ter ocorrido por outro caminho, a exemplo de cabos de antena ou internet.

ATENÇÃO!

De acordo com o Artigo 618, parágrafo 2º, da Resolução ANEEL nº 1.000/2021, a distribuidora pode exigir que as peças danificadas ou o equipamento substituído sejam entregues para o ressarcimento.

Prazo para Ressarcimento

A distribuidora deve disponibilizar ao consumidor o resultado da análise da solicitação de ressarcimento nos seguintes prazos, contados da data da verificação no local ou, caso esta não tenha sido realizada, da data da solicitação de ressarcimento:

I – 15 dias: para solicitação de ressarcimento feita em até 90 dias da data provável da ocorrência do dano elétrico; ou

II – 30 dias: para solicitação de ressarcimento feita após mais de 90 dias da data provável da ocorrência do dano elétrico.

FIQUE ATENTO A TODOS OS DETALHES E EM CASO DE DÚVIDAS ENTRE EM CONTATO COM A CERVAM ATRAVÉS DOS NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO!



CERVAM ATENDIMENTO



0800 016 1561



cervam_energia



www.cervam.com.br

Somos o
cooperativismo
no Brasil.

SOMOS
COOP

EMPRESA COM SISTEMA
DE GESTÃO DA QUALIDADE
CERTIFICADO ISO 9001

Cooperativa de Energização e de Desenvolvimento do Vale do Mogi

Atendimento comercial: Seg-Qua: 7h-17h | Qui-Sex: 7h-16h30

19 3589-3300 | WhatsApp: 0800 016 1561 (24h)

RODOVIA SP 215 - KM 96,7, Porto Ferreira 13660971