Ressarcimento de Danos Elétricos

A Cerpalo conforme código de Defesa do Consumidor e as Resoluções da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) 1000/2021, 499/2012 e ao Módulo 9 – Prodist (Procedimento de Distribuição), estabelece critérios para atendimento de reclamações por Danos elétricos em equipamentos de unidades consumidores atendidas em baixa tensão, que por eventualidade sofreram queimas/Danos.

Os consumidores preferencialmente não devem fazer a retirada do(os) equipamento(os) da UNIDADE CONSUMIDORA, nem fazer o conserto antes do término do prazo para vistoria da Permissionária, conforme estabelecido pelas Resoluções da Aneel 1000/2021, e pelo módulo 9 – Prodist.

Quem pode solicitar o Dano elétrico a Cerpalo?

O próprio titular ou seu representante;

Como solicitar o ressarcimento a Cerpalo?

A solicitação de ressarcimento pode ser efetuada:

Pelo Call Center, através do número **08000 645 1015**

Na matriz da Cerpalo e no posto de atendimento avançado no bairro Ibiraquera, cidade de Imbituba.

O próprio titular ou seu representante;

Caso, no momento do pedido de ressarcimento, o reclamante não seja o titular da unidade consumidora*:

a) Quando o consumidor ainda estiver no imóvel: deverá ser feita a troca de titularidade no momento da solicitação do ressarcimento. O consumidor deve comprovar a ocupação no imóvel na data do suposto dano por meio de contrato de locação com firma reconhecida, conta de água ou telefone, ou ainda correspondência de banco;

b) Em caso de deferimento do pedido de ressarcimento, o pagamento só poderá

ser recebido pelo **titular da Unidade Consumidora (UC), ou representante legal**. Caso o solicitante atenda aos critérios de posse do imóvel, poderá efetuar a troca de titularidade.

c) Quando o consumidor não estiver mais ocupando o imóvel: o consumidor deve comprovar a ocupação no imóvel na data do suposto dano por meio dos mesmos documentos do item a), porém, não deve ser realizada a troca de titularidade.

Quem pode receber o ressarcimento da Cerpalo?

a. O titular da unidade consumidora;
b. Representante legal, com procuração específica e firma reconhecida em cartório ou de amplos poderes (procuração originária de cartório).

Documentação e informações necessárias para formalizar o pedido

Veja os documentos necessários conforme o caso:

- ✓ Data e horário prováveis da ocorrência do dano, limitando-se a um intervalo de 24 horas;
- ✓ Relato do problema apresentado pelo equipamento elétrico com detalhes do ocorrido;
- ✓ Opção de recebimento da indenização (lançamento futuro na conta de energia ou depósito bancário especificando o banco, nº da agência e nº da conta corrente). Nos casos em que o pagamento for via depósito em conta corrente, deverá apresentar o nº da conta e da agência e os dados do titular.
- ✓ Opção do meio de comunicação entre o consumidor e a Cerpalo (e-mail, carta ou telefone);

Características gerais do equipamento danificado, tais como:

- marca e modelo;
- tempo de uso;
- tensão (voltagem);

- se o equipamento foi reparado alguma vez antes da queima;
- se o equipamento já foi reparado depois da queima;
- se é ou não bivolt;
- ano aproximado de fabricação do equipamento;

a) solicitante sendo o próprio titular:

- originais do CPF e do documento de identificação oficial com foto.

b) titular sendo representado por terceiros:

- original ou cópia autenticada do CPF e do documento de identificação oficial com foto do titular da UC;
- originais do CPF e do documento de identificação oficial com foto do representante;
- original ou cópia autenticada da procuração específica com firma reconhecida ou com amplos poderes (originária de cartório).

Qual é o prazo para pedidos e análises?

A solicitação poderá ser efetuada à Cerpalo em até 5 (cinco) anos, a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento. Veja na tabela os demais prazos:

PROCEDIMENTO	PRAZO
Conserto dos equipamentos antes da Vistoria	*
Ingresso do pedido de ressarcimento pelo consumidor (**)	**5 anos corridos
Ingresso do pedido de ressarcimento pelo consumidor	***90 dias corridos
Verificação na Unidade Consumidora e inspeção do equipamento pela Cerpalo	10 dias corridos

Vistoria e inspeção de equipamento que supostamente for usado para acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos (ex: refrigerador, resfriador de leite)	1 dia útil
Análise do pedido e conclusão pela procedência ou improcedência, com retorno ao consumidor	15 dias corridos contados do dia da vistoria ou, na falta desta, do dia do pedido
Pagamento em caso de deferimento	20 dias corridos após o vencimento do prazo acima

(*) OBS PARA OS CONSERTOS DOS EQUIPAMENTOS ANTES DA VISTORIA:
O Consumidor Deve Providenciar:
- Nota fiscal do conserto, indicando a data de realização do serviço e descrevendo o equipamento consertado;
- Laudo emitido por profissional qualificado;
- Dois orçamentos detalhados; e
- As peças danificadas e substituídas.

(**) Documentação Complementar para Pedidos Após 90 Dias:
- Nota fiscal ou outro documento que comprove a aquisição do equipamento antes da data provável da ocorrência do dano elétrico;
- Comprovação ou declaração, mediante Termo de Compromisso e Responsabilidade:
a) que o dano ocorreu quando o equipamento estava conectado à instalação interna da unidade consumidora em que é titular; e
b) que não houve adulteração nos equipamentos ou peças danificadas, bem como nas instalações elétricas da unidade consumidora objeto do pedido de ressarcimento;
- Dois orçamentos detalhados para conserto, quando o equipamento já tiver sido consertado; e
- Laudo emitido por profissional qualificado, quando o equipamento já tiver sido consertado.

(***) O prazo estabelecido acima não se aplica se houver pendências de responsabilidades exclusivas do consumidor. O pedido ficará aguardando a resolução dessas pendencias num prazo de 90 dias.