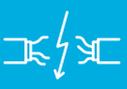




Ressarcimento por danos elétricos (PID)

Vamos explicar todo o processo para você.



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 CPFL/RGE, seguindo todas as exigências dos órgãos reguladores.



O que pode causar a queima de um equipamento?

- Ligar o equipamento de voltagem menor na tomada de maior voltagem (por exemplo, ligar aparelho 127 V em tomada de 220 V).
- Descargas de energia que podem vir por rede elétrica, cabo de TV, internet, linha telefônica.
- Queda, oscilação ou curto-circuito de energia.
- Instalações internas inadequadas ou em mau estado de conservação.
- Fim de vida útil do equipamento.



Quando a CPFL/RGE é responsável pela indenização?

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



Quando a CPFL/RGE não é responsável pela indenização?

- Quando o defeito apresentado não tem origem elétrica ou o equipamento não apresentou defeito.
- Quando não há registros no sistema elétrico de falta de energia ou de descargas elétricas que podem ter afetado a rede do cliente.
- Quando, em caso de vistoria previamente agendada, há impossibilidade de acesso ao local em que está o equipamento.
- Quando os equipamentos elétricos estão instalados em unidades consumidoras atendidas em tensão superior a 2,3 kV.



Como o cliente deve proceder?

- 1- Entrar em contato com os canais de relacionamento.
- 2- Informar a unidade consumidora, o nome completo, os dados do endereço do cliente, a data e o horário aproximado da queima do equipamento.
- 3- Estar presente no local onde está o equipamento danificado caso a concessionária agende a vistoria.

Lembre-se: o prazo de vistoria é de até 10* dias corridos.



Como é a resposta?

A CPFL/RGE responde pelo meio escolhido pelo cliente, 15** ou 30*** dias após a vistoria e, na falta desta, após abertura da solicitação. Esse prazo é suspenso enquanto houver pendência do cliente, como, por exemplo, necessidade de documentos ou informações complementares para análise do processo.

Atenção! É de extrema importância manter seus dados cadastrais, principalmente telefone e e-mail, atualizados na CPFL/RGE, para receber todas as orientações necessárias durante o processo.

Dica: ao escolher a comunicação via e-mail, o cliente recebe os retornos de forma mais rápida, evitando atrasos e desencontros.



Após aprovado, qual é a forma e o prazo para o ressarcimento?

A indenização ocorre até 20 dias após o recebimento da resposta formalizada pela CPFL/RGE, e pode ser feita por meio de conserto ou substituição do equipamento, reembolso do valor de um equipamento novo ou até reembolso do valor do conserto.



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



Dicas para proteger seus equipamentos eletroeletrônicos.

- Instale dispositivos de proteção contra surtos (DPS).
- Tire todos os equipamentos da tomada se começar uma tempestade.
- Não retire o terceiro pino da tomada, pois ele serve exatamente para proteger os equipamentos.
- Certifique-se de que suas instalações elétricas estão adequadas conforme a NBR 5410, evitando choques elétricos e sobrecorrentes, garantindo a segurança de todos e conservando seus equipamentos.

Todos os procedimentos são realizados conforme a Resolução ANEEL 1000.2021 Art. 599 a 621 e em complemento ao módulo 9 dos Procedimentos de Distribuição de Energia Elétrica no Sistema Elétrico Nacional - PRODIST.

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

**15 (quinze) dias para solicitações com até 90 dias da provável data do dano.

***30 (trinta) dias para solicitações com mais de 90 dias da provável data do dano.