

	TRATAMENTO DE SOLICITAÇÕES DE RESSARCIMENTO POR DANOS ELÉTRICOS	PQC	019
		VERSÃO	1
		VIGÊNCIA	18/05/2015
		PÁGINA	1 de 6

1. Objetivo

Estabelecer os procedimentos adotados pela COOPERATIVA DE ELETRIFICAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA REGIÃO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - CERRP para tratar solicitações de ressarcimento por dano elétrico causado a equipamento instalado na unidade consumidora atendida em tensão igual ou inferior a 2,3 kV.

2. Aplicação

Este procedimento se aplica aos processos Comercial, COD e Técnico.

3. Referências

NBR ISO 9001
MQC-001 - Manual da Qualidade
Resolução Normativa ANEEL 414/2010

4. Responsabilidades

Comercial – Receber e registrar a solicitação, comunicar a área Técnica, orientar o consumidor a respeito dos procedimentos e prazos e deferir ou indeferir a solicitação;

COD – Planejar e agendar a vistoria técnica na unidade consumidora e comunicar ao consumidor sobre a data e a hora da vistoria;

Técnica – Realizar a vistoria técnica na unidade consumidora de forma a avaliar os equipamentos reclamados e registrar seus resultados no registro RQC-XXX – Verificação para Ressarcimento de Danos Elétricos e no relatório Inspeção Técnica – Ressarcimento do USEALL;

Direção – Aprovar ressarcimento de danos elétricos;

Representante da Direção – Garantir o cumprimento deste procedimento e apresentar os resultados de ressarcimento de consumidores por danos elétricos na Análise Crítica da Direção;

5. Definições

Ressarcimento - pagamento em moeda corrente, conserto ou substituição do equipamento danificado;

Deferimento - parecer favorável, aprovação da solicitação de ressarcimento por danos elétricos – o parecer “deferido” vincula a obrigatoriedade em ressarcir o dano elétrico no equipamento – o parecer “indeferido” indica que a CERRP fica isenta de ressarcir o dano reclamado no equipamento;

	TRATAMENTO DE SOLICITAÇÕES DE RESSARCIMENTO POR DANOS ELÉTRICOS	PQC	019
		VERSÃO	1
		VIGÊNCIA	18/05/2015
		PÁGINA	2 de 6

Nexo causal –vínculo existente entre problemas na redeelétrica e o dano causado aos equipamentos reclamados.

6. Procedimento

Verificado o dano elétrico em equipamento da unidade consumidora causado por alterações na rede elétrica, o consumidor ou seu representante legal deve entrar em contato com a CERRP no prazo máximo de 90 dias a contar da data provável da ocorrência do dano elétrico no equipamento, para solicitar o ressarcimento à distribuidora. A comunicação pode ser feita presencialmente na sede da CERRP, pelos telefones (17) 3236-2220 ou 0800-8781031, pelo endereço eletrônico <http://cerrp.com.br/Site/fale-conosco.aspx>, pelo e-mail contato@cerrp.com.br ou por correspondência endereçada a Rodovia Délcio Custódio da Silva, Km 4, Bairro São Pedro, São José do Rio Preto – SP, CEP 15048-000.

Podem ser objeto de pedido de ressarcimento quaisquer equipamentos alimentados por energia elétrica conectados na unidade consumidora, sendo vedada a exigência de comprovação da propriedade do equipamento.

6.1. Abertura da Solicitação

Na CERRP, todas as solicitações de ressarcimento por danos elétricos são registradas no Sistema USEALL.

A CERRP efetua a abertura de um processo para cada equipamento danificado.

No ato da abertura da solicitação de ressarcimento o consumidor deve informar no mínimo, os seguintes elementos:

- I - data e horário prováveis da ocorrência do dano;
- II - informações que demonstrem que o solicitante é o titular da unidade consumidora, ou seu representante legal;
- III - relato do problema apresentado pelo equipamento elétrico; e
- IV - descrição e características gerais do equipamento danificado, tais como marca e modelo.
- V – informação sobre o meio de comunicação de sua preferência, dentre os ofertados pela distribuidora.

O atendente da CERRP deve solicitar o número de um telefone de contato e se disponível um e-mail e deve atualizar estas informações no cadastro da unidade consumidora no Sistema USEALL de modo a facilitar o contato com o consumidor.

Em seguida o atendente da CERRP deve informar ao solicitante:

- I – a obrigação de fornecer à distribuidora todas as informações requeridas para análise da solicitação, sempre que solicitado;
- II – a obrigação de permitir o acesso aos equipamentos objeto da solicitação e à unidade consumidora de sua responsabilidade;

	TRATAMENTO DE SOLICITAÇÕES DE RESSARCIMENTO POR DANOS ELÉTRICOS	PQC	019
		VERSÃO	1
		VIGÊNCIA	18/05/2015
		PÁGINA	3 de 6

III – a obrigação de não consertar o equipamento objeto da solicitação no período compreendido entre a ocorrência do dano e o fim do prazo para verificação, exceto sob prévia autorização da CERRP;

IV – o número do protocolo da solicitação ou do processo específico;

V – os prazos para verificação, resposta e ressarcimento; e

VI – que o consumidor não está autorizado a consertar o equipamento antes do término do prazo para verificação.

Ao efetuar a abertura do processo no Sistema USEALL o atendente deverá clicar na opção “gerar serviço de vistoria” antes da análise.

O atendente da CERRP consulta o COD e estabelece e comunica ao consumidor uma data (não inferior a 3 dias e não superior a 10 dias da data da solicitação, salvo verificação de equipamentos utilizados para o acondicionamento de perecíveis que possuem um prazo automático de 24h) e um período (matutino ou vespertino) para a verificação *in loco* dos equipamentos reclamados na unidade consumidora. O consumidor pode solicitar a alteração da data da verificação *in loco* com no mínimo dois dias úteis de antecedência em relação à data previamente marcada.

No momento da abertura da Solicitação deverá ser coletada a assinatura do consumidor nos documentos “Pedido de Ressarcimento” e “Instruções ao Requerente”. Caso a solicitação não seja realizada pessoalmente, o atendente deverá encaminhar toda documentação do processo para o COD, o qual irá solicitar a equipe técnica que irá realizar a inspeção, que colete as assinaturas do consumidor.

Em todas as solicitações o atendente deve enviar ao COD o formulário de Inspeção Técnica do USEALL.

6.2. Inspeção Técnica (verificação *in loco*)

A equipe técnica da CERRP deve comparecer à unidade consumidora na data e período agendados para realizar a vistoria dos equipamentos danificados.

O consumidor deve permitir o acesso da equipe técnica da CERRP ao equipamento e às instalações da unidade consumidora, sendo o impedimento de acesso, devidamente comprovado, motivo para a distribuidora indeferir o ressarcimento.

Após a realização da verificação *in loco*, o consumidor pode alterar as características do equipamento objeto do pedido de ressarcimento, ou consertá-lo, mesmo sem autorização da CERRP.

Ao final da verificação, a equipe técnica da CERRP deve:

I - preencher e assinar os documentos RQC-XXX – Verificação para Ressarcimento de Danos Elétricos e Relatório Inspeção Técnica – Ressarcimento do USEALL, deixando cópia destes na unidade consumidora;

II - informar ao consumidor que a resposta será dada em até 15 (quinze) dias; e

	TRATAMENTO DE SOLICITAÇÕES DE RESSARCIMENTO POR DANOS ELÉTRICOS	PQC	019
		VERSÃO	1
		VIGÊNCIA	18/05/2015
		PÁGINA	4 de 6

III – autorizar o consumidor a consertar o equipamento sem que isso represente compromisso em ressarcir.

A CERRP informa ao consumidor o resultado da solicitação de ressarcimento, por meio do documento Comunicado de Suspensão do Sistema USEALL, disponibilizado em até 15 (quinze) dias pelo meio de comunicação escolhido, contados a partir da data da verificação ou, na falta desta, a partir da data da solicitação de ressarcimento.

6.3. Laudo Técnico

A CERRP solicita ao consumidor, no máximo, dois laudos e orçamentos de oficina não credenciada ou um laudo e orçamento de oficina credenciada, sem que isso represente compromisso em ressarcir.

A CERRP pode exigir que o laudo seja emitido por profissional competente registrado no Conselho Federal de Engenharia, Arquitetura e Agronomia (CONFEA) ou Conselhos Regionais de Engenharia, Arquitetura e Agronomia (CREA) conforme estabelecido na Lei nº 5.194, de 24 de dezembro de 1966 e com comprovação da capacidade técnico-profissional (ART - Anotação de Responsabilidade Técnica).

Estes documentos deverão ser apresentados pelo consumidor à CERRP no prazo máximo de 90 (noventa) dias a partir da emissão do documento Comunicado de Suspensão do Sistema USEALL ao consumidor.

6.4. Análise da Solicitação

Cumprida todas as etapas e prazos anteriormente descritos a CERRP inicia o processo de análise da solicitação de ressarcimento por danos elétricos.

Os setores Comercial e Técnico analisam toda a documentação do processo e determinam o resultado da solicitação de ressarcimento. Podem ser resultados desta análise o deferimento ou indeferimento da solicitação.

O parecer “deferido” vincula a obrigatoriedade em ressarcir o dano elétrico no equipamento. Deve ser emitido em todos os casos em que não for possível emitir parecer “indeferido”. O parecer “indeferido” indica que a CERRP fica isenta de ressarcir o dano reclamado no equipamento.

A CERRP investiga a existência do nexo de causalidade, considerando inclusive os registros de ocorrências na sua rede e observando os procedimentos dispostos no Módulo 9 do PRODIST.

Segundo o Módulo 9 do PRODIST, são razões para indeferimento da solicitação de ressarcimento de danos elétricos:

- o solicitante registrar a desistência em receber o ressarcimento pelo dano reclamado;

	TRATAMENTO DE SOLICITAÇÕES DE RESSARCIMENTO POR DANOS ELÉTRICOS	PQC	019
		VERSÃO	1
		VIGÊNCIA	18/05/2015
		PÁGINA	5 de 6

- a data de solicitação ultrapasse 90 (noventa) dias da data da suposta ocorrência do dano;
- houver pendência de responsabilidade do consumidor por mais de 90 (noventa) dias consecutivos e este tiver sido devidamente cientificado conforme regulamentação vigente;
- a perturbação que tenha dado causa ao dano reclamado tiver ocorrido em função de Situação de Emergência ou de Calamidade Pública decretada por autoridade competente;
- o Laudo de Oficina indicar que o equipamento está em perfeito estado de funcionamento; ou o mau funcionamento não é decorrente de danos causados pelo fornecimento de energia elétrica; ou, no caso de equipamentos eletrônicos, a fonte retificadora de alimentação não esteja danificada;
- durante a Verificação, o equipamento não for disponibilizado pelo consumidor, estiver em perfeito estado de funcionamento ou tiver sido consertado sem autorização prévia da distribuidora;
- comprovado que não houve perturbação no sistema elétrico na data e hora aproximada para o dano reclamado;
- o equipamento for puramente resistivo e o evento registrado for passível de causar apenas subtensão;
- em caso de dano em componente eletrônico do equipamento, a fonte de alimentação elétrica estiver em perfeito funcionamento, indicado pelo Laudo de Oficina ou por constatação de Verificação;
- for constatado em Verificação:
 - a) inadequação nas instalações elétricas da unidade consumidora, devendo-se comprovar que essa inadequação efetivamente causou o dano reclamado;
 - b) uso incorreto do equipamento; ou
 - c) uso de carga na unidade consumidora que provoca distúrbios ou danos ao sistema elétrico de distribuição.
- for constatado em Verificação:
 - a) ligação clandestina que permita a utilização de energia elétrica sem que haja relação de consumo; ou
 - b) procedimentos irregulares no sistema de medição atribuíveis ao consumidor, conforme disposto nas Condições Gerais de Fornecimento, e esta irregularidade ter potencial para causar o dano reclamado.
- caso haja impedimento de acesso às instalações internas da unidade consumidora do reclamante.

A confirmação pelo laudo solicitado que o dano tem origem elétrica, por si só, gera o deferimento da solicitação e a obrigação de ressarcir, exceto se o mesmo também indicar que a fonte de alimentação elétrica não está danificada ou que o equipamento está em pleno funcionamento, ou ainda se a distribuidora comprovar que houve fraude na emissão do laudo.

A CERRP deve, em até 15 (quinze) dias após o recebimento dos documentos, comunicar ao consumidor o resultado da análise do processo de solicitação de ressarcimento de danos

	TRATAMENTO DE SOLICITAÇÕES DE RESSARCIMENTO POR DANOS ELÉTRICOS	PQC	019
		VERSÃO	1
		VIGÊNCIA	18/05/2015
		PÁGINA	6 de 6

elétricos através do documento Resultado do Pedido de Ressarcimento do Sistema USEALL.

6.5. Ressarcimento

No caso de deferimento, a CERRP efetua o ressarcimento por meio do pagamento em moeda corrente, conserto ou substituição do equipamento danificado em até 20 (vinte) dias.

No caso do ressarcimento na modalidade de pagamento em moeda corrente, o consumidor pode optar por depósito em conta bancária, cheque nominal, ordem bancária ou crédito na próxima fatura.

No caso de conserto ou substituição do equipamento danificado, a CERRP exige do consumidor a entrega das peças danificadas ou do equipamento substituído.

Quando solicitado pelo consumidor, a CERRP deve fornecer cópia do processo específico do pedido de solicitação de ressarcimento do dano elétrico em até 5 (cinco) dias úteis.

7. Aprovação

Revisado por: Ulisses Matheus Gonçalves	Aprovado por: Alexandre Sanches
Assinatura	Assinatura